

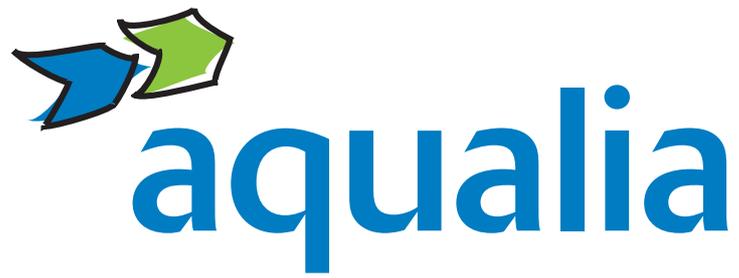


Há sempre um novo caminho

2011

Relatório de  
Responsabilidade  
Social Corporativa





Índice



05 Mensagem do Diretor-Geral.

07 **aqualia** em 2011.

11 O valor da água.

- 17 Presentes em todo o ciclo da água.
- 18 Dessalinização.
- 18 Investigação e desenvolvimento.

21 A responsabilidade para a **aqualia**.

- 22 Diálogo com os grupos de interesse.

29 Clientes: Qualidade e transparência são o nosso compromisso.

- 30 Comunicação com o cliente.
- 32 Qualidade da água.
- 34 Segurança do abastecimento.
- 34 Gestão de tarifas e consumo responsável.
- 35 Satisfação do cliente.

37 Empregados. O nosso maior ativo.

- 38 Gestão do talento.
- 40 Segurança e saúde no trabalho.

43 Meio Ambiente. Pensando no futuro.

- 44 Gestão de impactos ambientais.
- 45 Gestão de resíduos.
- 46 Alteração climática.
- 47 Gestão de riscos.

49 Fornecedores. Responsabilidade em cadeia.

- 50 Segurança e saúde.

51 Sociedade. Contribuímos para o progresso.

- 52 Envolvidos no progresso social.
- 52 Envolvidos no mundo académico.
- 54 Envolvidos na educação, cultura e desporto.

56 Anexo 1: Glossário.

58 Anexo 2: Outros indicadores relevantes.

60 Anexo 3: Relatório de Verificação.

62 Anexo 4: Índice de conteúdos GRI.

70 Anexo 5: Declaração GRI.





## Mensagem do Diretor-Geral

Bem-vindos ao Relatório de Responsabilidade Social Corporativa 2011 da **aqualia**, o sexto destas características que a empresa desenvolve.

Nas seguintes páginas, poderão conhecer os principais marcos do desempenho económico, social e ambiental da nossa empresa durante 2011. A **aqualia**, como agente com um papel fundamental na gestão de um ativo tão valioso como a água, focaliza o seu compromisso com a sustentabilidade desde a premissa de que o maior contributo que pode dar é desenvolver corretamente o seu trabalho: gerir eficientemente a água e prestar o melhor serviço possível aos seus mais de 28 milhões de clientes, minimizando nesse exercício os impactos negativos na sociedade e no meio ambiente.

O objetivo do Dia Mundial da Água 2011 foi centrar a atenção internacional no impacto que fatores como o rápido crescimento da população urbana (a maior parte da população mundial vive hoje em dia em cidades), a industrialização, as incertezas derivadas da alteração climática ou os desastres naturais têm sobre os sistemas urbanos de água. Assim, com o lema "Água para as cidades: respondendo ao desafio urbano", quis-se incentivar governos, organizações, comunidades e indivíduos a participar ativamente para abordar os desafios da gestão da água urbana. Dado que grande parte do negócio da **aqualia** se desenvolve fundamentalmente no âmbito urbano, a empresa é absolutamente consciente destes desafios e trabalha está contexto desde o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Num cenário económico geral adverso, na **aqualia** continuamos a trabalhar para proporcionar as melhores soluções técnicas relacionadas com o ciclo integral da água aos nossos clientes. A atividade de I+D+i é, portanto, essencial num negócio como o da **aqualia**, e permite-nos continuar a oferecer um bom serviço garantindo os máximos níveis de qualidade. Durante 2011, a empresa investiu mais de 2,3 milhões de euros em I+D+i (35% mais que em 2010) nos 17 projetos que mantém atualmente no ativo.

Este ano, a **aqualia** continuou a colher bons resultados de negócio. Participámos em 341 licitações públicas e conseguimos a adjudicação de 149 novos contratos, por um valor total de 1185,2 milhões de euros. Atualmente, a nossa carteira ascende a 13 135,7 M€.

Em Espanha, é de destacar, entre outros, os contratos de gestão integral da água de Baena em Córdoba, Fraga em Huesca, Arico em Santa Cruz ou Llagostera em Gerona. Da mesma forma, ampliou-se o contrato de gestão no serviço de Algeciras em Cádiz, com a incorporação da nova EDAR e prorrogado o contrato de saneamento e depuração de El Puerto de Santa María também na província de Cádiz.

No mercado internacional, aposta estratégica da empresa há alguns anos, continuamos a crescer. Atualmente, a **aqualia** está presente em 17 países da Europa, Ásia, África e América e obtiveram-se contratos tais como a construção e colocação em serviço da Central de Bombeio de El Caracol no México; a gestão integral da água no Fundão, em Portugal; o serviço de deteção e reparação de fugas de Riad, na Arábia Saudita, ou o Saneamento e a Depuração da East Area de Abu Dhabi nos Emirados Árabes Unidos.

Estes resultados são reconhecidos a nível internacional por prestigiadas organizações. Neste sentido, se já no Relatório de 2010 dávamos conta do orgulho que implicava para a empresa ocupar o quarto lugar no Global Water Intelligence, este ano a alegria é ainda maior: subimos uma posição, situando-nos atualmente como a terceira empresa em gestão da água no mundo segundo este prestigiado ranking.

A orientação estratégica que nos proporciona ser uma filial de um dos maiores grupos de serviços aos cidadãos da Europa, como é o caso do Grupo FCC, viu-se durante o ano passado reforçada no âmbito da Responsabilidade Social Corporativa. Assim, no final de 2011, teve lugar a aprovação do Plano Diretivo de RSC 2011-2014 do Grupo, ferramenta que nos assinala as metas e diretrizes necessárias para que se reconheça a FCC como uma empresa com capacidade para enfrentar os novos desafios que estão para vir, especialmente no âmbito das comunidades urbanas, a **aqualia**, como filial do Grupo FCC, participou na sua definição e nos próximos anos baseará a sua própria atuação no âmbito da RSC no âmbito que proporciona este Plano.

Por último, quero destacar que a nossa equipa humana continua a ser o maior ativo da **aqualia** e a sua preparação, esforços e compromisso a maior garantia de êxito. Graças a isso, continuamos a avançar e consolidar uma forma de ser uma empresa cujo impacto comprovam, ano após ano, os números e projetos que poderão consultar nas páginas seguintes. Acredito que a leitura deste Relatório de RSC 2011 vos servirá para aprofundar o conhecimento das atuações que a **aqualia** desenvolve e do compromisso que mantemos com os desafios do mundo que nos rodeia. Muito obrigado.

**Fernando Moreno García**  
Presidente do Comité de RSC.

**Diretor-Geral da **aqualia****  
**Gestión Integral del Agua S.A.**



aqualia em 2011.



## I+D+i

Durante 2011, a **aqualia** esteve centrada em projetos que procuram a valorização das águas residuais. Estas podem ser utilizadas como fontes de energias renováveis, por um lado, com projetos como "**All-gas**", financiados pela União Europeia, e o projeto 'VIDA', financiado pelo Ministério da Ciência e Inovação espanhol e no qual a **aqualia** participa juntamente com outras 14 organizações e instituições, baseados no cultivo de biocombustíveis a partir das águas residuais.

E, por outro, com projetos-piloto como o de revalorização de lamas na depuradora de Salamanca, inaugurado no mês de fevereiro e que conta com a colaboração da Universidade de Salamanca. Esta iniciativa tem como objetivo a geração de energia a partir dos lodos resultantes do processo de depuração, de modo que se permita o seu uso como adubo na agricultura e na obtenção de biogás.



Representantes das empresas participantes no projeto All-gas.

Durante 2011, também se levou a cabo o desenvolvimento do Projeto Innpronta, através de duas investigações: 'ITACA', centrado na conversão do processo de tratamento de águas atual numa estratégia para a reutilização, o aproveitamento de substâncias, subprodutos e resíduos; e 'ISIS', que aborda a investigação integrada sobre ilhas sustentáveis com a colaboração da Universidade de Valência. Graças a isso, a **aqualia** tornou-se na única empresa participante em duas investigações deste projeto financiado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia.

*Juntamente com outras empresas, organismos investigadores e instituições públicas, a **aqualia** participou durante 2011 em numerosas iniciativas e projetos de I+D+i que têm como objetivo a utilização das águas residuais e outros resíduos como recursos para a geração de energia.*

## Negócio

Em Espanha, é de destacar este ano a consecução de importantes contratos para a empresa em gestão integral da água. Baena (Córdoba), Fraga (Huesca) ou Llagostera (Gerona), foram alguns dos mais importantes.

## Internacionalização

Mais além das nossas fronteiras, uma das principais novidades do exercício 2011 foi a constituição da sucursal da **aqualia** infraestructuras no Chile, que arranca com o desenvolvimento dos trabalhos relativos a uma dessalgadora na III Região. Este primeiro contrato adjudicado no país está avaliado em 32 milhões de euros. Além disso, começou o percurso da **cartagua**, empresa que gere a água no Cartaxo (Portugal), e da qual a **aqualia** participa em 60%. Durante os 35 anos de vigência da gestão contratada, estima-se uma produção próxima dos 300 milhões de euros.

A empresa também se responsabilizará durante dois anos pela implementação do plano de atuações para a otimização, setorização e vigilância na rede de distribuição de água na capital da Arábia Saudita. Deste modo, a **aqualia** tornou-se na primeira empresa espanhola a obter um contrato de gestão da água no Médio Oriente.

*Em 2011, a **aqualia** tornou-se na primeira empresa espanhola a obter um contrato de gestão da água no Médio Oriente (Arábia Saudita).I+D+i*



Assinatura do contrato **aqualia** Arábia Saudita. O embaixador espanhol na Arábia Saudita, Pablo Bravo, felicita Loay Al-Mussalam, junto a Miguel Jurado, Subdiretor-Geral de Desenvolvimento Internacional da **aqualia**.

## Certificações

Em relação às novas certificações da **aqualia** em 2011, a principal novidade foi a obtenção da certificação em Segurança da Informação, com o nº SI-0065/2011, que evidencia a conformidade com a norma UNE-ISO/IEC 27001:2007 nos Sistemas de Gestão do Centro de Atendimento ao Cliente e Escritório Virtual. Quanto aos Sistemas de Gestão Energética, a **aqualia** atualizou o seu certificado através da adesão à recentemente aprovada ISO 50001:2011 e a AENOR entregou os certificados de acordo com a Norma UNE-EN 16001:2010 correspondentes aos seus serviços de La Solana e La Orotava.



Certificações obtidas pela **aqualia** em 2011.

Por outro lado, uma das mais destacadas novidades da **aqualia** em 2011 foi a sua participação no projeto European Benchmarking Cooperation (EBC), que tem como objetivo a comparação de modelos de gestão de abastecimento e de saneamento de diversas empresas de gestão de água a nível internacional. A **aqualia** participa nesta iniciativa juntamente com a sua filial checa **SmVak**, somando-se assim às 45 empresas participantes, procedentes de 19 países europeus e de dois não europeus (Brasil e Singapura). Como resultado da sua participação neste projeto, a **aqualia SmVak** destaca-se por aspetos como a eficiência da rede de distribuição, os rácios de coberturas de custos, a gestão do consumo energético ou a qualidade da água servida.

## Grupos de Interesse

O diálogo da **aqualia** com os seus grupos de interesse voltou a ter o seu reflexo nos **Fóruns aqualia** 2011, que este ano tiveram como temas centrais a atividade de comunicação da empresa e a relação da **aqualia** com os seus fornecedores. Com o título "A comunicação numa empresa de gestão de água", o primeiro fórum reuniu responsáveis de meios de comunicação de Espanha e Portugal. No segundo encontro do ano, "Os fornecedores na cadeia de valor da **aqualia**" debateram-se propostas para a tomada de decisões e acordos que podem facilitar a obtenção de melhores resultados no negócio da empresa e também no dos seus fornecedores.

*"A comunicação numa empresa de gestão de água" e "Os fornecedores na cadeia de valor da aqualia" foram os dois fóruns aqualia celebrados em 2011.*



Fórum **aqualia** "A Comunicação numa empresa de gestão de água".



Reunião em Oslo de participantes do BEC.

## Educação

Em 2011, a **aqualia** participou na organização do Curso de Verão 'Redes tecnológicas, redes sociais e redes empresariais: Ideias para a inovação, a investigação e o desenvolvimento' celebrado em Aranjuez pela Universidade Rey Juan Carlos de Madrid. O principal ponto tratado foi a utilidade das redes no seu sentido mais amplo, com especial menção ao protagonismo em movimentos sociais e à importância na procura de trabalho através das redes sociais no panorama atual. Também foram tratados assuntos vinculados às redes de distribuição de água, seus profissionais e ao trabalho de inovação levado a cabo neste âmbito.

No mês de julho, a **aqualia** patrocinou o curso "Os recursos hídricos nas Canárias: Ciência, Técnica e Gestão" da Universidade de Verão de Adeje, em Tenerife, no qual se expôs a experiência da empresa no que diz respeito à sua gestão, destacando a sua transparência, eficiência e respeito pelo meio ambiente.

Além disso, a **aqualia** apresentou em novembro o seu modelo de gestão energética nas LVII Jornadas DIFUTEC, organizadas pela Universidade Politécnica de Valência. Com o título "Poupança energética nos municípios", deu-se a conhecer os resultados da **aqualia** em Albal e Alboraya, cuja gestão representou uma poupança energética equivalente a 200 lares durante um ano.

Por último, mas não menos importante, é de destacar a concessão por parte da Universidade da Estremadura do Prémio 'Empresa Distinguida'. Esta distinção reconhece o trabalho realizado pela **aqualia** nos últimos quatro anos no seu programa de estágios empresariais para estudantes da Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais.

*A **aqualia** participou durante 2011 em diversos cursos de verão e outras iniciativas relacionadas com o mundo académico, com o qual mantém sólidos laços há anos.*



Jesús Rodríguez, Diretor da Delegação Estremadura - Portugal a receber o prémio "Empresa Distinguida".

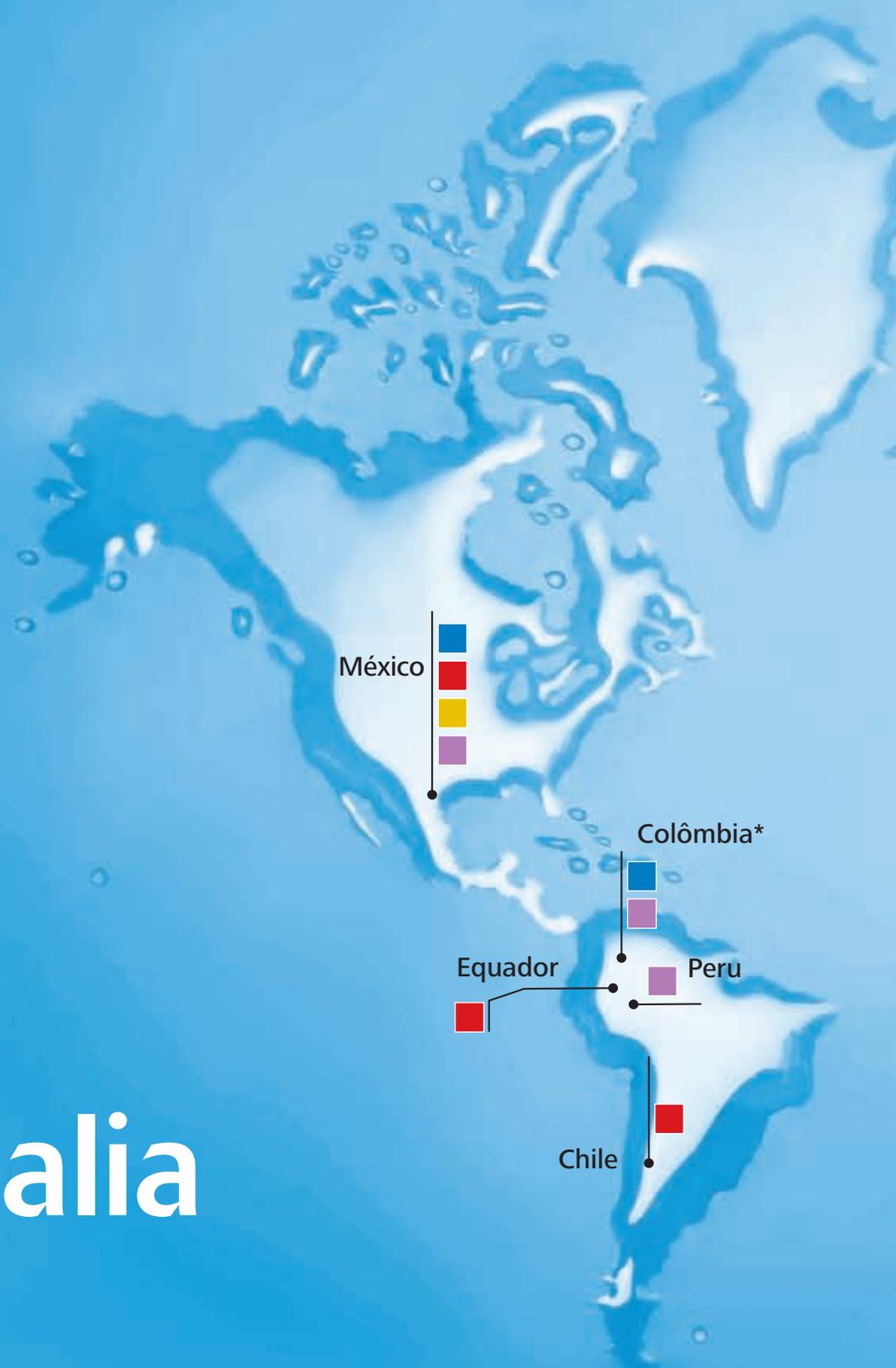
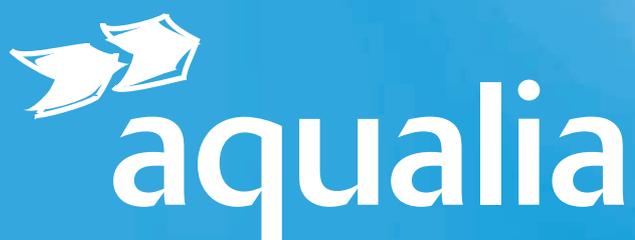


  
Fundación  
Universidad  
Rey Juan Carlos

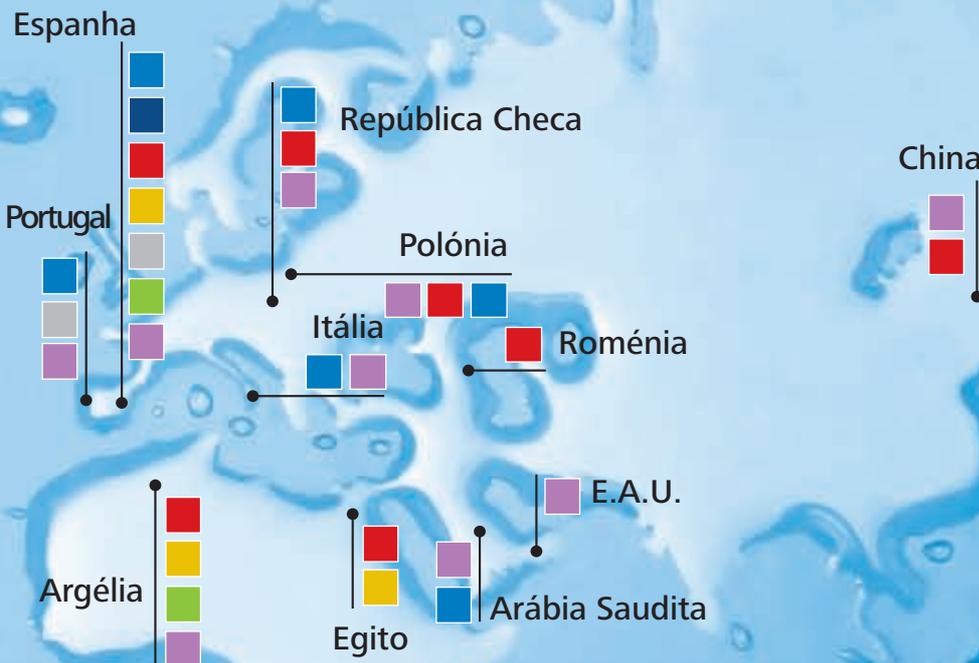


O valor da água.





-  Gestão de serviços públicos de água.
-  Construção e gestão de instalações aquático-desportivas.
-  Concessão e construção de centrais de tratamento.
-  Concessões de infraestruturas hidráulicas.
-  Soluções para a água na indústria.
-  Infraestruturas para rega.
-  Delegação comercial.



A **aqualia** é já a 3ª empresa em gestão de água no mundo,  
segundo o Global Water Intelligence.

A empresa serve mais de 28 milhões de clientes,  
cerca de 3% mais do que em 2010, nos 17 países onde está presente.

	2009	2010	2011
Volumes de negócio (milh.€)	872,00	867,97	844,95
Valor económico distribuído (milh.€)	780,13	871,63	836,35
Número de municípios servidos	+1100	+1100	+1100
Comprimento total de redes geridas (km)	51 232	54 392	56 890
Investimentos em infraestruturas (milh.€)	47,74	50,78	69,99

Nota: O volume de negócios e o valor económico distribuído referem-se a todo o âmbito internacional da **aqualia**, assim como sociedades participadas através do Grupo FCC. Em relação ao número de municípios, o comprimento de redes geridas e investimentos em infraestruturas faz referência à **aqualia** gestión integral del agua S.A. em Espanha, Portugal e na República Checa.

O Grupo FCC divide-se em quatro grandes áreas de atividade: **Infraestruturas**, com a FCC Construcción a liderar; **Energia**, com atividade no setor das energias renováveis, a eficiência energética e a valorização de resíduos e Serviços, **Meio ambiente** e **Água**. Nesta última, situa-se a **aqualia**, gestión integral del agua S.A., como sociedade líder das empresas do Grupo FCC dedicadas à gestão integral da água. A **aqualia** divide a sua atividade nas seguintes três áreas:

- **aqualia** Industrial
- **aqualia** Infraestruturas
- **aqualia** Gestão de serviços públicos de água.

Atualmente, a empresa está presente em mais de 1100 municípios em todo o mundo e tem capacidade para servir cerca de 28 milhões de habitantes. A oferta de serviços da **aqualia** é ampla e os seus profissionais trabalham para dar a melhor resposta às exigências tanto públicas como privadas através de todo o tipo de soluções. A **aqualia** é considerada uma empresa especializada no âmbito da gestão integral devido à sua experiência em todas as fases do ciclo da água, seja para uso humano, industrial ou agrícola.

Estes fatores diferenciais representaram para a **aqualia** em 2011 alcançar praticamente os 845 milhões de euros de faturação, tornando-se já na 3ª empresa em gestão de água a nível internacional segundo o Global Water Intelligence. Deste modo, a **aqualia** é uma das empresas com maior reconhecimento, o que implica um importante marco no contexto económico atual e o fato de a marca ter sido criada há apenas dez anos.

Durante o ano passado, a **aqualia** conseguiu a adjudicação de 149 novos contratos, avaliados em 1185,2 milhões de euros, nas mais de 341 licitações públicas nas quais participou. Estes dados situam a carteira global da empresa em 13 135,7 milhões de euros.

Estes números mostram a solidez da estratégia de diversificação de negócios e a aposta no mercado internacional ao longo dos últimos exercícios (atualmente, representa 20% da produção), pelo que a empresa continuará a procurar novos mercados para continuar a crescer. Ao mesmo tempo, a **aqualia** manteve uma notável atividade em Espanha durante 2011, como demonstra o número de novas contratações obtidas pela empresa.



## Principais contratações, renovações e ampliações obtidas pela **aqualia** em 2011 em Espanha

- Yepes (**Toledo**): Gestão integral do serviço municipal de abastecimento de água e canalização do município.
- Caspe (**Saragoça**): Gestão do serviço público de abastecimento de água e canalização.
- Guía de Isora (**Santa Cruz de Tenerife**): Gestão do serviço de abastecimento de água.
- Fraga (**Huesca**): Gestão do serviço público de abastecimento de água potável e saneamento.
- Llagostera (**Girona**): Concessão da gestão do serviço público de água potável e canalização.
- Eivissa (**Ilhas Baleares**): Gestão do serviço de abastecimento de água e canalização.
- Santa Eulalia del Río (**Ilhas Baleares**): Gestão do serviço de abastecimento de água e canalização.
- Comarca del Baix Ebre (**Tarragona**): Gestão do serviço público dos sistemas de saneamento.
- Iscar (**Valladolid**): Gestão do serviço municipal de abastecimento de água potável, canalização e depuração de águas residuais.
- Baena (**Córdoba**): Gestão integral do serviço público municipal de abastecimento de água, saneamento e depuração.
- Villa de Arico (**Santa Cruz de Tenerife**): Gestão integral dos serviços de abastecimento e saneamento.
- Algeciras (**Cádiz**): Gestão da nova EDAR do serviço.
- O Porto de Santa Maria (**Cádiz**): Serviço de manutenção, conservação e exploração da EDAR e canalização.
- Oleiros (**A Corunha**): Gestão das piscinas municipais cobertas da Câmara Municipal.
- Comunidade de Regantes Garrigues Sud (**Lleida**): Serviço para a manutenção das instalações de rega da Comunidade.
- Gijón (**Astúrias**): Elaboração de projeto e execução das obras de anteprojecto e estudo de impacto ambiental para elaboração de projeto e execução de obras da EDAR Este.

## Negócio Internacional

Na atualidade, a **aqualia** está presente num total de 17 países (Itália, Polónia, Arábia Saudita ou China, por exemplo), estas atividades representam 176,6 M€, o que significa 20,9% do volume de negócios global da empresa (844,9 M€).

Uma das principais novidades do exercício 2011 é o arranque da atividade da filial da **aqualia** Infraestructuras no Chile, que iniciou a sua atividade com um contrato avaliado em 32 milhões de euros, que compreende os trabalhos de engenharia de central e o abastecimento, a montagem e implementação dos equipamentos eletromecânicos da dessalgadora de Copiapó, com uma capacidade de produção de 30 000 m<sup>3</sup>/dia.



Lucas de Marcos, Diretor de Produção da Área América da **aqualia** Infraestructuras na assinatura da constituição da nova sucursal da **aqualia** no Chile.

Outro êxito na gestão internacional da empresa foi a obtenção do primeiro contrato de gestão da água por parte de uma empresa espanhola no Médio Oriente. A empresa será a responsável, durante os próximos dois anos, pela implementação do plano de atuações para a otimização, setorização e vigilância na rede de distribuição de água na capital da Arábia Saudita.

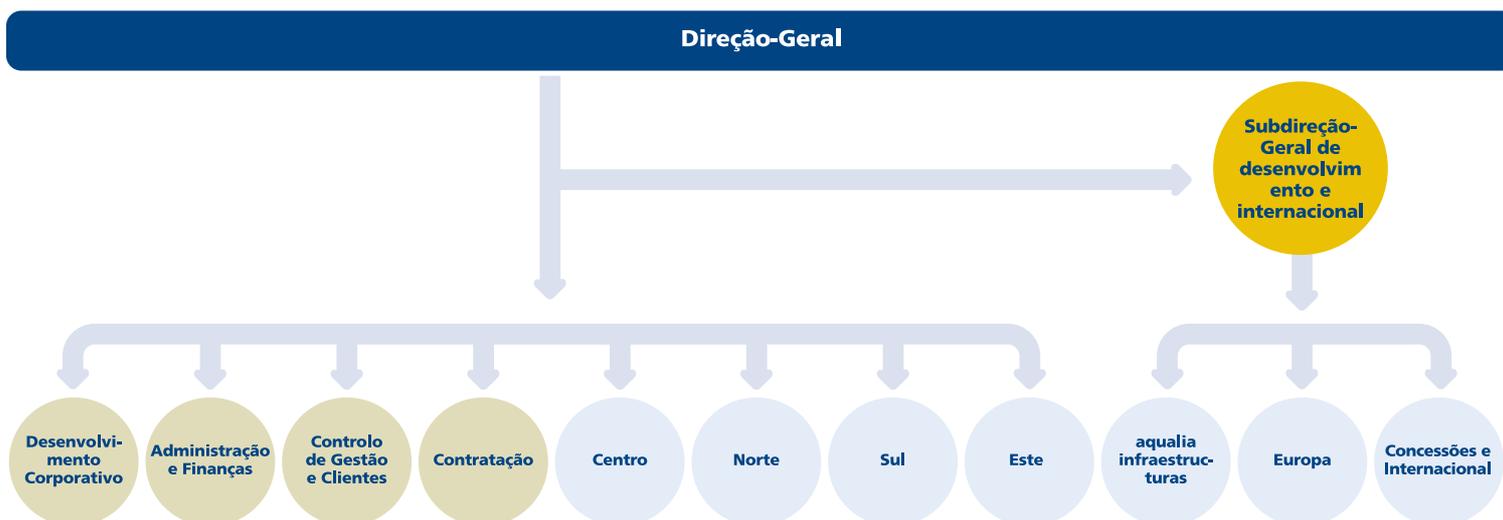
Por último, destaca-se a participação da **aqualia** na nova empresa de gestão da água no Cartaxo (Portugal). A cartagua, participada em 60% pela **aqualia**, encarregar-se-á do serviço durante os próximos 35 anos com uma geração prevista de cerca de 300 milhões de euros. A **aqualia** também começou a gerir o ciclo integral da água no Fundão.

Com o olhar posto no futuro, a **aqualia** estabelece a sua estratégia de crescimento internacional na oferta de serviços de gestão de água nos países integrantes da UE e no desenvolvimento de infraestructuras hidráulicas noutras zonas, como a América Latina, Norte de África e Oriente Próximo.

## Estrutura operativa

Com o objetivo de aproximar o atendimento ao cliente e potenciar a capacidade de resposta da empresa às suas exigências, a **aqualia** estabelece uma única Direção-Geral

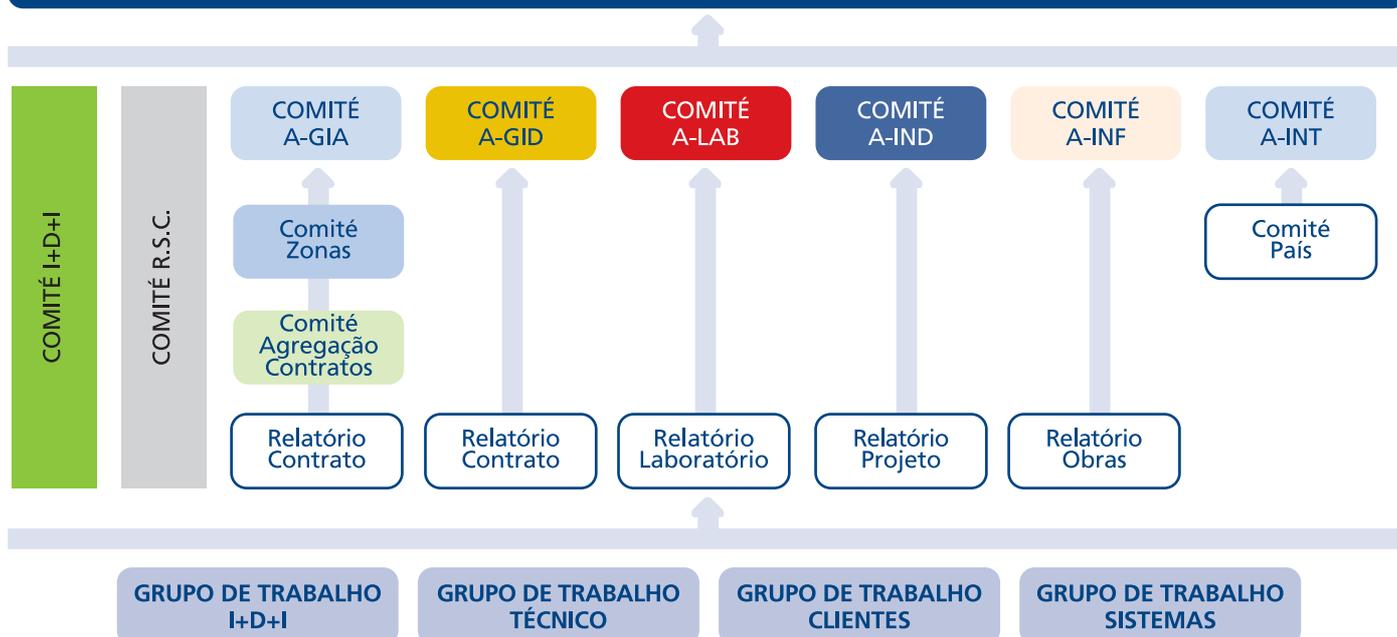
da qual dependem todas as divisões conforme o tipo de atividade ou as zonas nas quais operam.



Desde o ponto de vista da organização dos aspetos prioritários do negócio, a empresa continuou a dispor em 2011 de diversos comités a nível diretivo que facilitam a gestão e tomada de decisões em diferentes âmbitos:

- Comité do Sistema de Gestão da **aqualia** gestión integral del agua.
- Comité da **aqualia** gestión de instalaciones deportivas.
- Comité de Laboratórios.
- Comité da **aqualia** Industrial.
- Comité da **aqualia** Infraestructuras.
- Comité da **aqualia** Internacional.
- Comité de I+D+i.
- Comité de RSC.
- Comités de Zonas e Comités de Delegação. Relatórios de Contrato.
- Comité de Grupo **aqualia**.

## COMITÉ DE **aqualia**-GRUPO





### Gestão de serviços públicos de água

- 28 milhões de habitantes servidos a nível mundial. \*
- 36,7% de quota de mercado em Espanha. \*\*
- 56 890 km de rede geridos.
- 69,99 milhões de euros investidos em infraestruturas.
- 79 524 análises de água potável realizadas (SINAC).
- 99,51% de análises conformes.

### Concessões de infraestruturas hidráulicas

Com o fim de garantir a eficiência no uso dos recursos públicos, a **aqualia** oferece os seguintes serviços:

- Consultoria através de equipas multidisciplinares.
- Construção de obras e abastecimento de bens de equipamento.
- Recursos financeiros.
- Manutenção e exploração de infraestruturas.

### Sistemas de regadio

No âmbito dos sistemas de regadio, a **aqualia** trabalha de maneira constante no desenvolvimento de soluções inovadoras e sustentáveis que permitam a modernização das técnicas de regadio. O principal exemplo é SISGRE, Sistema de Gestão para Regantes, que:

- Facilita a consulta de cartografia inteligente.
- Permite o uso de simulações, análises históricas, mapas temáticos ou visualização de infraestruturas.

\* Fonte GWI Novembro 2011. "

\*\* Obtido por atribuição do relatório da DBK e do estudo Enviroscope da consultora francesa BYPE (ano 2009).



### Conceção e construção de centrais de tratamento

- 38 instalações concebidas para licitação: 9 nacionais e 27 internacionais.
- 6 instalações em construção e 10 entregues em Espanha.
- 11 instalações em construção e 1 entregue no mercado internacional.

Dedicada à conceção e construção de todo o tipo de instalações para o tratamento da água, abarca as seguintes áreas de atividade:

- Estações de tratamento de água potável (ETAP).
- Estações depuradoras de águas residuais (EDAR).
- Estações de reutilização de águas residuais (ERAR).
- Instalações dessalinizadoras de água do mar (IDAM).

Infraestruturas de canalização de águas.



### Soluções para o consumo de água na indústria

- 31 empresas servidas.
- 17 instalações geridas.
- 2 613 424 m<sup>3</sup> de água tratada.

Divisão que leva a cabo projetos para a melhoria da qualidade da água, a fiabilidade dos processos e as prestações das centrais que operam de forma contínua. Conta com a seguinte estrutura:

- **Chemipur:** operação e manutenção.
- **Graver:** Soluções para águas de processo.
- **Hidrotec:** Equipamentos e tecnologia.
- **Nilo:** Soluções de depuração de efluentes.

## Dessalinização

**A aqualia gere instalações de dessalinização com capacidade para abastecer diariamente 2 700 000 habitantes em países como a Espanha e a Argélia.**

Atualmente, a **aqualia** está imersa na construção de 2 centrais dessalinizadoras e opera um total de 26, sendo assim a gestora da produção 690 000 m<sup>3</sup>/dia de água dessalgada. Esta dedicação da empresa ao processo de dessalinização de água responde ao importante desafio que implica o aumento da procura mundial, que requer um abastecimento estável de água potável, com especial urgência em zonas marcadas pela escassez do recurso hídrico. Desta maneira, a dessalinização torna-se numa opção cada dia mais necessária e valorizada.

Dessalinizadoras ' em operação ou construção 2011	Número	Capacidade Total m <sup>3</sup> /dia
E.D.A.M Argélia	3	345 000
E.D.A.M Espanha	9	192 000
E.D.A.S. Espanha	14	136 000
T.T.O.I. Espanha	2	17 000
Total	28	690 000

## Investigação e desenvolvimento

**A aqualia aposta firmemente na I+D+i. Durante 2011, a empresa investiu mais de 2,3 milhões de euros em I+D+i (35% mais que em 2010) nos 17 projetos que mantém atualmente no ativo.**

A I+D+i está incorporada em cada um dos intervenientes da empresa, e não se entende a sua atividade sem uma capacidade de desenvolvimento conforme. Assim, o orçamento destinado a esta atividade viu um aumento em 35% durante 2011, em parte, graças aos êxitos obtidos pelas diferentes iniciativas e projetos de investigação já implementados pela **aqualia**, em colaboração com outras organizações.

Além da equipa de pessoas com dedicação exclusiva a I+D+i, a **aqualia** conta com um Grupo de Trabalho de Inovação (GTI) que se reúne duas vezes por ano para avaliar os programas em marcha, recomendar as ações a priorizar, rever a política e planificação estratégica do sistema de gestão e colaborar na difusão da informação de I+D+i e a transferência tecnológica. O GTI define ainda os seis critérios segundo os quais são analisadas todas as propostas.

### Critérios de avaliação do GTI

Grau de inovação da proposta

Melhorias técnicas

Benefícios vs. custo

Grau de utilização de resultados

Melhoria competitiva

Probabilidade de êxito da proposta

Uma atividade tão estratégica tem que estar estruturada de maneira que os recursos sejam utilizados com a maior eficiência possível. Assim, a **aqualia** é a única empresa do setor que dispõe das certificações UNE 166002:2006 e IDI 084/2010 obtida em 2011 e continua a trabalhar para garantir a excelência na gestão dos seus projetos em I+D+i.

Mas a I+D+i não se limita às atividades da empresa, a **aqualia** quer apoiar que este conhecimento gerado seja partilhado pelo setor. É por isso que, através da participação em organizações nacionais e internacionais, a **aqualia** promove o uso da inovação tecnológica aplicada à gestão da água.

Algumas das organizações mais significativas são a IWA (International Water Association), a EUREAU (European Federation of National Associations of Water and Wastewater Services), a AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos), a Fundación IMDEA Agua (Instituto Madrileño de Estudios Avanzados), ATTA (Asociación Española para el Tratamiento del Agua), a AEDyR (Asociación Española de Desalación y Reutilización) e a BIOPLAT (Plataforma Tecnológica Española de la Biomasa).

## Principais projetos de I+D em 2011

Sob a coordenação da Direção de Inovação, a **aqualia** desenvolve o seu trabalho em investigação e desenvolvimento em três grandes áreas:

### Melhoria na qualidade dos tratamentos

A atividade nesta linha de trabalho centra-se em projetos vinculados à dessalgação e às águas de abastecimento, assim como aos elementos de deteção, medida e reutilização de efluentes.

**Projeto MBR Enchimento (Vigo)** - em colaboração com a Universidade de Santiago de Compostela, a 3R e o Centro Superior de Investigações Científicas (CSIC), a **aqualia** trabalha no desenvolvimento de uma nova tecnologia de biorreator de membranas com enchimentos para a otimização do tratamento e reutilização de águas residuais urbanas.

**Projeto "Hybacs" (Ávila)** - através do qual se trabalha numa central piloto para a eliminação de nutrientes dos efluentes urbanos e a comprovação da tecnologia HYBACS/MBBR.

### Gestão integral

A finalidade dos projetos levados a cabo neste âmbito é a otimização dos sistemas de gestão (deteção, medida e transmissão de dados).

**Desenvolvimento de sistemas informáticos SIC 2** - Durante 2011, continuou-se a trabalhar na elaboração de uma nova solução billing CRM com o objetivo de gerir o sistema comercial de todas as explorações da empresa.

**Projeto "Simtar"** - Conceção e construção de uma aplicação informática centralizada para simular o impacto de hipotéticas alterações tarifárias na faturação das diferentes explorações.

**Projeto "Grandes Clientes"** - Desenvolvimento de um novo software para o controlo e seguimento contínuo de perfis de consumo de grandes clientes, permitindo a tomada de decisões sobre o dimensionamento e a tipologia de equipamentos de medida.

### Sustentabilidade

Nesta área, os projetos priorizam a redução do consumo de energia e das emissões mediante a utilização das águas residuais e os resíduos como recursos.

**Projeto-piloto de revalorização de lamas (Salamanca)** - O projeto (em colaboração com a União Europeia e a Universidade de Salamanca) procura a geração de energia a partir dos lodos resultantes do processo de depuração, permitindo o seu uso na agricultura e na obtenção de biogás.

**Projeto "Anammox" (Vigo)** - Centrado na eliminação sustentável de nutrientes para reutilização de efluentes e resíduos (em colaboração com as universidades de Vigo e Santiago de Compostela).

**Projeto Innpronta "ITACA"** - Centrado na investigação de tecnologias de tratamento, reutilização e controlo para a sustentabilidade futura da depuração de águas. Desenvolvido por 10 empresas no âmbito do Plano Innpronta, pelo qual a **aqualia** contribui com 2,7 milhões de euros e colabora com a Universidade de Santiago e o IMDEA.

**Projeto Innpronta "IISIS"** - Aborda a investigação integrada sobre ilhas sustentáveis com a colaboração da Universidade de Valência e outras empresas. Com este segundo projeto, a **aqualia** torna-se na única empresa com dois projetos no Innpronta.

**Projeto "Fangos Atad" (Loiola.San Sebastián)** - em colaboração com o CEIT e a Aguas de Añarbe, este projeto desenvolve novas tecnologias para aumentar a carga orgânica em digestores anaeróbicos.

**Projeto "Microalgas" (Arcos de la Frontera)** - Utilização de microalgas para a eliminação de nutrientes e produção de biocombustíveis em colaboração com a Universidade de Cádiz, a Iberdrola e a Bio Oil.

As seguintes iniciativas merecem uma menção especial, vinculadas a dois grandes programas de investigação (um europeu e outro espanhol). Ambos os projetos se centram na consideração das águas residuais como elemento crítico no cultivo de biocombustíveis, e estão orientados para mudar nos próximos anos o paradigma do tratamento de águas residuais, gerando um recurso valioso a partir de um resíduo:

- **Projeto "All-gas" (Chiclana, Cádiz):** financiado pela União Europeia com mais de 7 milhões de euros e com uma duração prevista de 5 anos, este projeto tem o objetivo de demonstrar à escala industrial a produção sustentável de biocombustíveis baseada no cultivo de microalgas a baixo custo. A **aqualia** é o órgão encarregue da coordenação do projeto, tendo o seu trabalho sido reconhecido neste sentido pelo Centro para o Desenvolvimento Tecnológico Industrial (CDTI).

- **Projeto "VIDA":** com um orçamento de mais de 8 milhões de euros provenientes do Ministério da Ciência e Inovação e uma duração prevista de 4 anos (até 2014), este projeto tem o objetivo de realizar um uso integral das algas, desenvolver novas tecnologias de cultivo de microalgas, assim como de recolha e transformação. O trabalho da **aqualia**, que faz parte do consórcio de 14 empresas que desenvolve este projeto no âmbito do programa CENIT, centra-se na transformação eficiente dos nutrientes das águas residuais em biomassa e na conversão das algas em biogás com alta pureza.



Reconhecimento do CDTI ao projeto europeu All-gas. Fernando de la Torre, diretor da Delegação de Cantábria, País Basco, Navarra e La Rioja, a receber o prémio da mão de Juan Tomás Hernani, Secretário-geral de Inovação.

A responsabilidade para a aqualia.



Segundo os dados das Nações Unidas, atualmente cerca de 1600 milhões de pessoas no mundo enfrentam situações de escassez econômica em relação à água, situando-se estes em países carentes das infraestruturas necessárias para o transporte da água desde rios e aquíferos. Além disso, outros 1500 milhões de pessoas, cerca de um quinto da população mundial, vivem em áreas com escassez física de água.

Esta situação continua a ser um importante desafio global onde, entre outros agentes, têm um papel destacado todas as empresas responsáveis pela gestão da água. A **aqualia**, como interveniente, está consciente desta situação e assume a sua responsabilidade perante todos os coletivos mais próximos através da sua política de Responsabilidade Social Corporativa.

Para a empresa, os fatores sociais e ambientais derivados da sua atividade adquirem relevância na tomada de decisões em qualquer dos seus negócios. Como ponto de partida, a **aqualia** alinha a sua atividade com as diretrizes marcadas na estratégia de Responsabilidade Corporativa do Grupo FCC, que é supervisionada e aprovada pelo Conselho de Administração com o objetivo de reunir todos os interesses e particularidades de cada divisão de negócio neste âmbito.

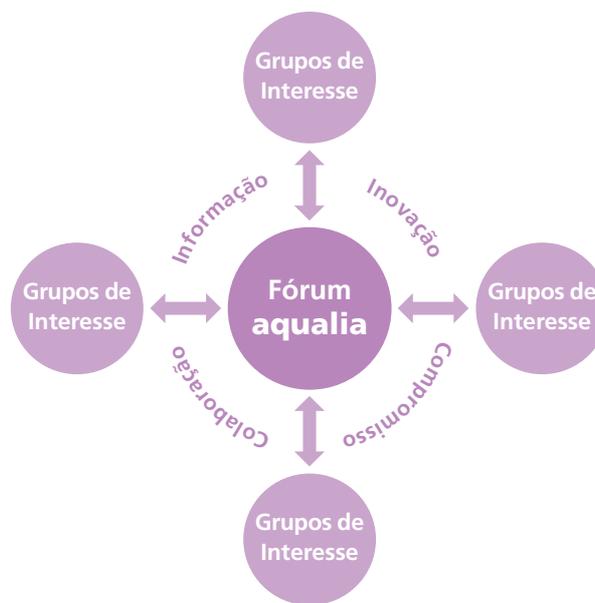
Neste sentido, é de destacar que no final de 2011, teve lugar a aprovação do Plano Diretivo de Responsabilidade Corporativa 2011-2014 do Grupo. Com o título "Porque queremos ser protagonistas das mudanças que estão a ocorrer", reúne as diferentes linhas estratégicas que o Grupo desenvolverá nesta matéria durante os próximos anos, e que implicam também todas as suas divisões. O bom governo, os empregados, a comunicação e a notoriedade da estratégia socialmente responsável, a cidadania corporativa, o cuidado com o meio ambiente e a inovação responsável são as principais linhas de atividade marcadas no Plano.

Além disso, o Grupo tem um Código Ético que propõe determinadas normas de conduta de cumprimento obrigatório dirigidas a todos os empregados do Grupo FCC, e que proíbe expressamente as possíveis práticas não éticas que incidam na vontade de pessoas alheias à empresa com o fim de obter um benefício próprio. Estas normas são de cumprimento obrigatório também para contratados e fornecedores.

## Diálogo com grupos de interesse

Qualquer empresa precisa de compreender os ambientes onde opera com o fim de prevenir possíveis riscos, de captar novas oportunidades ou de estabelecer relações baseadas na confiança com os coletivos mais próximos, sendo o diálogo a melhor das ferramentas para enfrentar esta

necessidade. Para a **aqualia**, estabelecer canais de diálogo com os seus grupos de interesse é de vital importância na hora de levar a cabo as iniciativas contempladas na sua política de Responsabilidade Social Corporativa.



Os principais grupos de interesse da empresa são os seus empregados, clientes, fornecedores, as comunidades onde opera, os meios de comunicação e outras entidades do setor. Para eles, criou diversas ferramentas que permitem dar voz a estes coletivos, ouvi-los e oferecer a resposta mais idónea a cada uma das suas necessidades. Atualmente, a **aqualia** tem duas ferramentas chave para este fim: o Relatório de Responsabilidade Corporativa (RSC) e os Fóruns **aqualia**.



Memória RSC **aqualia** 2009



Memória RSC **aqualia** 2010

Há seis anos que a **aqualia** vem publicando, anualmente, o seu Relatório de RSC segundo os critérios estabelecidos no "Guia para a elaboração de memórias de sustentabilidade" da Global Reporting Initiative (GRI). Deste modo, a empresa facilita periodicamente informação relevante acerca da sua atividade social, ambiental e comercial a todos os grupos de interesse próximos da **aqualia** e da sua atividade.

Tanto a edição atual do Relatório como a anterior foram realizadas segundo a metodologia do Guia G3.1 de GRI, de aplicação voluntária este ano e de caráter obrigatório em 2012. A AENOR verifica o Relatório de RSC da **aqualia** desde 2010, que tanto no ano passado como no atual obtiveram a máxima qualificação que a GRI outorga (A+).

Quanto aos Fóruns **aqualia**, a empresa organiza periodicamente estes encontros com o fim de estabelecer um diálogo direto e próximo com os grupos de interesse mais relevantes e construir, assim, uma relação estável e de confiança que facilite o entendimento com todos os coletivos implicados. Em 2011, celebraram-se dois Fóruns que tiveram como temas centrais a atividade de comunicação da **aqualia** e a relação da empresa com os seus fornecedores.

O primeiro Fórum **aqualia** de 2011, celebrado em janeiro, reuniu responsáveis de meios de comunicação de Espanha e Portugal com o título "A comunicação numa empresa de gestão de água". Durante o encontro, foram tratados os seguintes temas:

1. A independência da comunicação em relação à administração local.
2. A importância de associar as informações publicadas com a conjuntura social e meio ambiental atual.
3. A necessidade de gerar uma relação de confiança entre empresa e meios de comunicação.
4. A necessidade de formar e informar cidadãos e jornalistas.
5. A chegada da comunicação 2.0 a uma empresa de serviços.

Com o tema principal "Os fornecedores na cadeia de valor da **aqualia**", teve lugar o segundo Fórum do ano, no qual

se debateram propostas para a tomada de decisões e acordos que permitam alcançar um melhor resultado no negócio da empresa. Além disso, com as premissas de sustentabilidade, colaboração e responsabilidade social, os participantes no encontro assinalaram que a relação atual com os fornecedores se desenvolve em termos de eficiência económica, assim como de garantia, fiabilidade ou transparência.

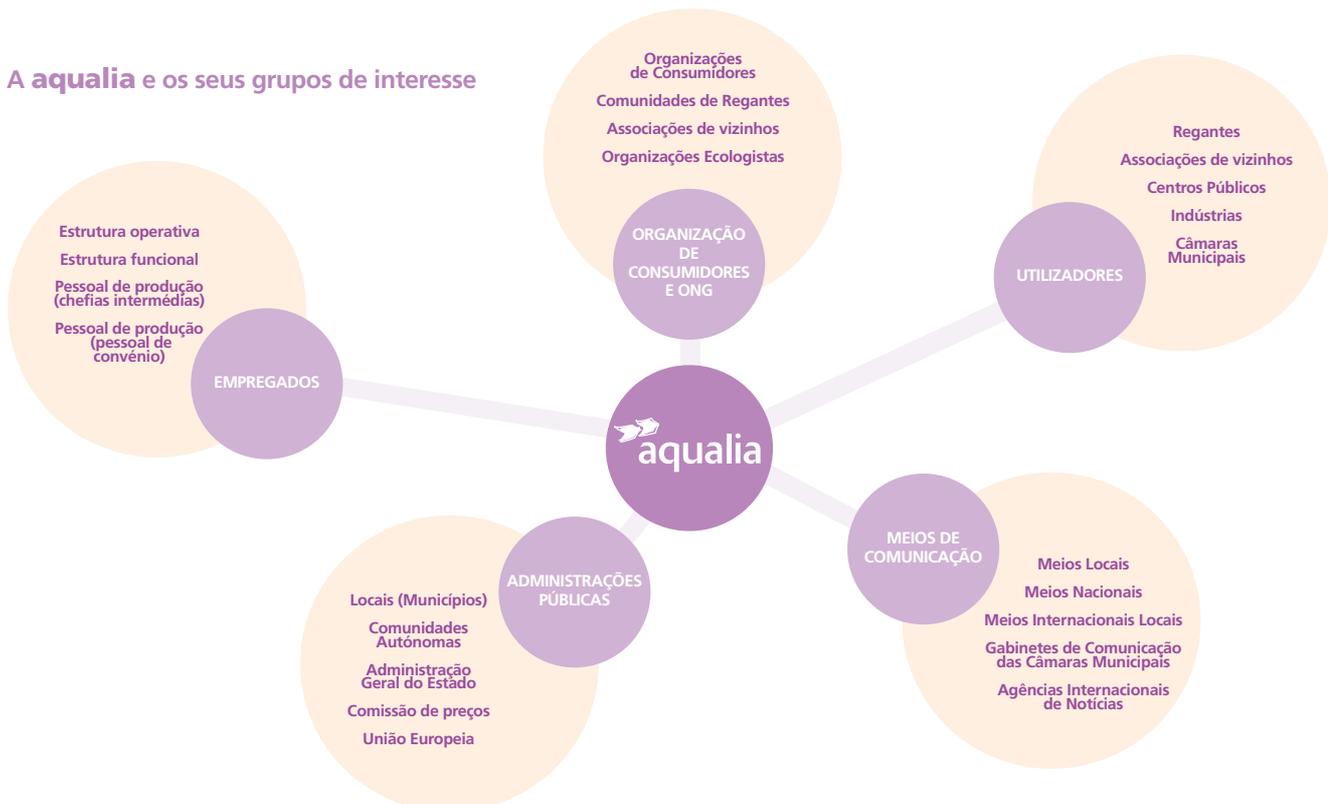


Fórum **qualia** "Os fornecedores na cadeia de valor da **qualia**".

Após a celebração de cada Fórum, as suas conclusões são distribuídas por todos os assistentes e interessados através de uma ata, assim como da intranet da **aqualia**. Ao mesmo tempo, as conclusões nestes encontros são tratadas nos comités de qualidade e enviadas a cada zona de produção para a sua apreciação.

Além destas iniciativas de comunicação transversais, a **aqualia** põe à disposição de cada grupo de interesse mecanismos de diálogo e comunicação específicos adaptados à realidade de cada uma destas relações.

## A **aqualia** e os seus grupos de interesse



## Sociedade

*A **aqualia** fez chegar aos meios de comunicação cerca de 600 notas de imprensa e celebrou 45 conferências de imprensa ao longo de 2011.*

Para a **aqualia**, é prioritário que todas as comunidades onde opera conheçam, em maior ou menor grau, a sua atividade. Por isso, estabeleceu como principal ferramenta de tomada de contacto com as diferentes comunidades a celebração de jornadas de portas abertas e de visitas de centros escolares às suas instalações. Deste modo, a **aqualia** facilita a compreensão dos processos que a empresa leva a cabo nas suas instalações, realizando ao mesmo tempo um trabalho de sensibilização sobre o consumo responsável de água nas gerações presentes e futuras.

Em 2011, os principais encontros que tiveram lugar em diferentes instalações da **aqualia** foram os seguintes, entre outros:

- Visita da ministra do Meio Ambiente e Meio Rural e Marinho, Rosa Aguilar, e inauguração da dessalgadora de Bajo Almanzora (Almería).
- Jornada de portas abertas na EDAR de Moguer (Huelva) para alunos do IES Juan Ramón Jiménez.
- Visita de associações de vizinhos, meios de comunicação e membros da Câmara Municipal de Llanera às obras do Clube Desportivo Santi Cazorla (Astúrias).

- Visita da Conselheira do Fomento da Junta de Castilla-La Mancha à ETAP de Valmojado (Toledo).
- Jornada de portas abertas em Valdepeñas (Ciudad Real).
- Visita do governo do Consell Comarcal à EDAR de Baix Ebre.
- Visita do programa “Escolas Viajantes 2011” da Região de Múrcia à ETAP de Abarán.
- Visita de alunos do Mestrado Científico do Institute for Water Education da UNESCO procedentes de Holanda.
- Visita da National Water Company da Arábia Saudita às instalações da **aqualia** em Espanha.
- Visita do presidente da Câmara de Badajoz à EDAR da cidade.
- Jornada de portas abertas para centros escolares na EDAR de Almansa (Albacete) e na depuradora de Berja (Almería).
- Jornada de portas abertas em Emaser (Ciudad Real).
- Inauguração da dessalgadora de La Caleta em Adeje.
- Jornada de portas abertas do laboratório de Caltaqua em Caltanissetta (Itália).
- Jornada de portas abertas com os Meios de Comunicação à EDAR de Medina del Campo (Valladolid).



Inauguração EDAM Adeje (Tenerife).

## Empregados

*A intranet da **aqualia** recebeu 21 300 visitas em 2011. Durante o ano, difundiram-se ainda 140 flashes informativos entre os empregados.*

A principal ferramenta de comunicação que permite a troca de informação com os empregados na **aqualia** é a sua intranet corporativa, que está operativa em Espanha, Itália, Portugal e República Checa. Graças a esta plataforma de uso interno, é possível manter informados todos os membros da empresa sobre cada uma das ações que se levam a cabo em qualquer área de atividade. Alguns dos conteúdos que se pode consultar são os seguintes:

- **Políticas internas:** O Código Ético, o Plano de Igualdade ou o protocolo e formulários de denúncia perante o assédio laboral e sexual no Grupo.
- **Atualidade e estratégia:** Notícias do setor da água, o Relatório de RSC, o Plano Diretivo da FCC ou o Plano de Ação da **aqualia**.
- **Recursos Humanos e atividade interna:** Ofertas de emprego internas, presença internacional da empresa, projetos e pessoas de contacto ou experiências do pessoal expatriado.
- **Calendário de eventos:** Cursos, jornadas, apresentações e feiras de interesse.
- **Ferramentas de comunicação.**

Além da intranet, outras ferramentas utilizadas pela empresa para a comunicação com os empregados são os resumos de imprensa diários, os flashes informativos, a caixa de sugestões ou o placard de anúncios, assim como as campanhas de comunicação pontuais.



Visita de associações de vizinhos a mananciais de Santander.



Jornadas educativas Dia Mundial da Água em Vigo.



Jornada de portas abertas aos laboratórios **aqualia** de Oviedo.



Visita com os meios de comunicação à EDAR Medina del Campo.



Flashes Informativos

Por último, é de destacar que no âmbito da iniciativa anual de consulta aos seus principais grupos de interesse, a **aqualia** apostou, nesta ocasião, em centrar-se exclusivamente no conhecimento e considerações das necessidades e expectativas dos seus trabalhadores em relação às políticas e atuações corporativas que mais os afetam para, deste modo, poder proporcionar as respostas oportunas desde o ponto de vista da gestão de recursos humanos e da sua política de RSC.

Como principal iniciativa no âmbito deste processo de consulta, levou-se a cabo um inquérito online no qual participaram diferentes coletivos de empregados (diretores, técnicos, operários, administrativos, etc.) tanto de Espanha como de outros países onde a empresa tem atividade. A consulta originou conclusões relevantes e obtiveram-se muitas propostas que servirão para orientar durante os próximos anos a gestão responsável de recursos humanos. Mas a iniciativa serviu ainda para que os participantes conhecessem e avaliassem o leque de atividades que se levam a cabo atualmente na **aqualia** em matéria de igualdade, diversidade, conciliação, formação, etc. e que os afetam diretamente.

Durante 2012, a **aqualia** prevê continuar a aprofundar esta consulta a empregados através de atividades presenciais que permitam um diálogo direto entre a empresa e os seus trabalhadores e que consigam envolver mais os mesmos nas políticas de RSC da empresa.

## Colaboração dentro do setor da água

A colaboração estabelecida com outras organizações do setor da água implica para a **aqualia** a abertura de portas ao diálogo, a pesquisa de soluções, a aprendizagem e a deteção de tendências que permitam dar resposta a necessidades sociais e facilitar a equidade no acesso aos recursos. Este compromisso da **aqualia** com a evolução e a sustentabilidade do setor tornaram a empresa num membro ativo e participativo em fóruns e associações, junto de outras empresas que também trabalham na gestão da água. As principais oportunidades que este tipo de relações oferece são:

- Possibilidade de defender e promover os interesses comuns.
- Facilitar a comunicação entre todos os atores implicados no ciclo integral da água.
- Possibilitar a troca de conhecimentos em investigação, formação e gestão de qualquer aspeto da atividade empresarial.
- Permitir colaborações com as administrações em matéria de investigação, avanço tecnológico, legislação, regulamentação e atualização técnica.

### Principais resultados da consulta online 2011-2012

- Os assuntos mais relevantes para os empregados consultados são, por esta ordem, "Oportunidades para o desenvolvimento de carreira profissional", "Segurança e saúde laboral", "Igualdade de oportunidades", "Formação" e "Comunicação interna".
- Os aspetos cujo desempenho por parte da **aqualia** são mais valorizados são, por esta ordem, "Segurança e Saúde laboral", "Comunicação interna", "Desenvolvimento profissional internacional", "Formação" e "Igualdade de oportunidades".
- A partir das opiniões expressadas pelos empregados consultados, a empresa deverá focalizar os seus esforços nos próximos anos em continuar a trabalhar para proporcionar oportunidades de desenvolvimento de carreira profissional reais aos seus empregados, continuar a garantir a igualdade de oportunidades na empresa e melhorar as possibilidades de conciliação de vida pessoal e profissional.
- Quanto a isto, os empregados participantes contribuíram com muitas propostas e ideias que a **aqualia** está atualmente a avaliar e nas quais baseará as suas futuras atuações nestes âmbitos.

### Associações e fóruns aos quais a **aqualia** pertence

- Associação Espanhola de Abastecimentos de Água e Saneamentos (AEAS).
- Associação Espanhola de Dessalinização e Reutilização (AEDyR).
- Associação de Abastecimentos de Água e Saneamentos da Andaluzia.
- Associação Tecnológica para o Tratamento de Água (ATTA).
- Agrupamento de Serviços de Água da Catalunha (ASAC).
- Fórum PPP Infraestruturas.
- Associação Espanhola de Empresas Gestoras dos Serviços de Água a Povoações (AGA).
- Conselho Assessor de Fundo de Cooperação para a Água e o Saneamento.
- Water Environment Federation.
- International Desalination Association.
- Associação do Setor de Abastecimento e Saneamento da República Checa.
- Sociedade Checa de Tecnologias sem Escavação.
- Câmara do Comércio Checo-Polaca.
- Associação para o Desenvolvimento da Região de Morávia e Silésia.
- Associação para a Gestão da Água da República Checa.

## Feiras e eventos

Todos os anos, a **aqualia** participa em diversos eventos, feiras e fóruns de encontro com o objetivo de se aproximar das tendências e debates setoriais, o que lhe permite ainda liderar apresentações técnicas e promover a sua marca.

Ao longo de 2011, é de mencionar a participação da empresa em numerosos encontros nacionais e internacionais de especial relevância para o setor da água, destacando por exemplo o "1st Water Leakage Summit" do Dubai, onde a **aqualia** apresentou a sua experiência em gestão de redes e fugas, e na mesa redonda "Transformação do setor da água na Arábia Saudita" nas jornadas do "Saudi Water and Power Forum" em Jeddah, reforçando, assim, a sua estratégia de desenvolvimento no Médio Oriente.

Além disso, a **aqualia** contou com um stand corporativo e com três apresentações durante a celebração das jornadas técnicas celebradas no "IDA World Congress", em Perth (Austrália), segundo o lema "Dessalinização: soluções sustentáveis para um planeta sedento".



Jornada Saudi Water and Power Forum (Arábia Saudita). José Enrique Bofill, diretor da **aqualia** no Médio Oriente, durante a apresentação.



Da esquerda para a direita, Carlos Massa, diretor-geral da Acuamed; Marta Morén, diretora-geral da Agua del Ministerio; Susanna Floth, diretora da Ásia-Pacífico da **aqualia** infraestructuras; Ángel García, do Departamento de Marketing e Comunicação da **aqualia**; Josep Puxeu, secretário de Estado do Meio Rural e Água; e Bartolomé Marín, chefe do Departamento de Dessalinização da **aqualia** infraestructuras, no stand da **aqualia** no IDA World Congress.



Na imagem, primeiro à direita, Fernando Jaraiz, Project Manager da **aqualia** no Médio Oriente, durante a sua intervenção no 1st Water Leakage Summit do Dubai.

## Eventos setoriais onde a **aqualia** esteve presente durante 2011

- Jornada "Desafios da Cooperação Espanhola em matéria de água e saneamento" da AECID.
- Feira SOMACYL e Jornada Técnica "EDAR de Ávila, um exemplo de inovação" em Ávila.
- Jornadas Técnicas "ASA: 25 anos a inovar para o futuro" da Associação Andaluza de Empresas de Água.
- Jornadas sobre a reforma laboral e o assédio no trabalho, organizadas pela Aguas y Servicios.
- Jornadas Técnicas "Eficiência na gestão da água" em Sanlúcar de Barrameda (Cádiz).
- Jornada Técnica para as Empresas e Serviços de Água da Catalunha, organizada pela ASAC, Igualada (Barcelona).
- Jornada Smallwat11 "Modalidades e áreas específicas de cooperação da empresa espanhola" (Sevilha).
- Jornadas Técnicas "Global Water Summit 2011" (Berlim).
- Jornadas Técnicas da AEAS em Cartagena (Múrcia).
- II Encontro Nacional da AEAS sobre inovação em relação com o cliente (Córdoba).
- IDA World Congress 2011, Perth (Austrália).
- Jornada "Water Pricing and Roles of Public and Private Sectors in Efficient Urban Water Management" (Granada).
- Saudi Water and Power Forum (Arábia Saudita).
- IX Seminário Binacional Espanha-Brasil de Gestão Pública Municipal (Santander).
- Primeiro encontro setorial sobre Gestão de Redes e Fugas (Dubai).
- Encontro hispano-britânico sobre Biofuel (Madrid).
- Jornadas Técnicas "Qualidade da Água" em Madrid, nas quais a **aqualia** recebeu o certificado de eficiência energética ao serviço de La Solana.
- Jornada Técnica AENOR-**aqualia**, com a entrega da certificação energética à EDAR de La Orotava (Puerto de la Cruz, Tenerife).
- Congresso Mundial Smart City. Apresentação de modelo de gestão inteligente da **aqualia**.



Juan Luis Castillo, diretor da Zona Este, conversa com Kofi Annan durante a entrega do galardão aos diretores da Aigües del Ter del Llobregat, no Global Water Summit 2011 em Berlim.



Pedro Rodríguez, diretor de Desenvolvimento Corporativo da **aqualia**; José Juan Díaz, conselheiro de Meio ambiente da Junta de Andaluzia; Irene Garcia, presidente da Câmara Municipal de Sanlúcar de Barrameda; e José A. Mallou, conselheiro delegado da Publicaciones del Sur, durante o fecho das jornadas.



No centro, Lucas Díaz, diretor da Zona Sul da **aqualia** durante a celebração da mesa redonda "A ASA e a I+D+i, Universidade e Centros Tecnológicos".



Enrique Hernández, Diretor de Gestão de Serviços, na Jornada de Sensibilização de Gestão Energética.

Clientes: qualidade e transparência são o  
nosso compromisso.



**A aqualia proporcionou em 2011 o abastecimento domiciliário de água potável a 7 122 166 habitantes (38 540 km de rede geridos) e a 2 756 902 clientes em saneamento (18 350 km de rede geridos).**

A **aqualia** trabalha em termos de corresponsabilidade com os seus clientes com o fim de consolidar a confiança depositada e garantir um acesso à água isento de inconvenientes, ao mesmo tempo que fomenta o seu uso prudente e responsável. A **aqualia** está consciente do papel que desempenha na gestão de um recurso básico e tão valioso como é a água, pelo que se esforça todos os dias para tornar possíveis os seguintes compromissos com os seus clientes:

- Assegurar o abastecimento e dispor sempre de medidas de garantia de qualidade nos seus serviços.
- Gerir a taxação dos seus serviços de forma transparente e ajustada às necessidades técnicas dos mesmos.
- Manter uma comunicação permanente com os seus clientes que torne os seus serviços mais acessíveis, ajude a conhecer os seus interesses e permita medir a sua satisfação.

## aqualiaOnline

Disponível para qualquer utilizador através das 20 webs locais da **aqualia**, este serviço online permite o acesso a um escritório virtual 24 horas por dia e 365 dias por ano, proporcionando aos clientes as seguintes possibilidades:

- Consultar as tarifas aplicadas.
- Solicitar e pagar as faturas eletrónicas.
- Facilitar a leitura do contador.
- Apresentar reclamações ou solicitar o cancelamento do abastecimento.
- Modificar os dados pessoais.
- Garantir uma resposta personalizada por parte da **aqualia** a perguntas, sugestões, pedidos ou reclamações.

Este canal foi utilizado por 32 425 clientes em 2011. Além disso, durante o referido exercício poupou-se 329 toneladas de papel graças ao facto de 400 municípios terem recebido as suas faturas em formato eletrónico.

## Comunicação com o cliente

**Durante 2011, a aqualia emitiu 328 660 faturas eletrónicas graças à implementação da e-fatura em 400 explorações.**

A satisfação dos clientes e utilizadores é uma prioridade máxima para a **aqualia**, pelo que a empresa considera fundamental estabelecer uma comunicação permanente com estes coletivos que permita garantir a confiança, a estabilidade e a durabilidade necessárias para uma ótima relação com todos eles. Para conseguir este vínculo, a **aqualia** dispõe de duas ferramentas básicas:

## aqualia contact

Trata-se de um centro de atendimento telefónico composto por gestores especializados que possuem amplos conhecimentos do setor da água, pelo que estão capacitados para responder tanto a questões de atendimento ao cliente como a avarias e apoio às autoleituras de consumos.

Quanto a isto, é de assinalar que os sistemas de leitura e medição para a autogestão de consumos se destacaram nos últimos anos pelas importantes inovações às quais foram submetidos, já que permitem obter as medições sem aceder às casas de uma maneira cómoda e precisa. Atualmente, há mais de 42 000 unidades instaladas e acondicionadas para poder oferecer estas funcionalidades.

Complementarmente aos canais citados, através de ações de marketing direto (folhetos, cartas, cartazes, etc.), em 2011, a **aqualia** continuou a comunicar assiduamente com os seus clientes, para transmitir a comunicação da **aqualia** com a gestão da água no seu município, a qualidade e o uso responsável do recurso. Neste sentido, é de destacar que a principal ação durante 2011 foi a Campanha de Canais de Contacto destinada a todos os clientes finais da **aqualia** através de um folheto informativo especificando as vias de comunicação que têm para comunicar com a empresa, assim como cartazes nos escritórios de atendimento ao cliente e gráficas para meios impressos.

- Folhetos a informar da inauguração de novos escritórios como o de Adeje e Arico.
- Diferentes ferramentas de comunicação para apresentar as atividades dos Centros Desportivos, assim como novas tarifas, promoções, novas aberturas (Villena e Llanera), aniversários (Denia), etc.



Cartaz Campanha Canais de Contacto.



Ferramentas de Marketing e comunicação.

Outras ações locais foram:

- Carta de Qualidade na Mancomunidade de La Serena.
- Campanha de recolha de óleo doméstico em Santa Eulalia (Ibiza).
- Folhetos de apresentação de novos serviços em Camarnilla, Casarrubios, Soto del Real, Frigiliana, Fundão e Cartaxo.
- Folhetos de explicação de fatura em municípios como Frigiliana, Raquera, etc.

*A **aqualia** realizou 79 524 controlos de qualidade em 2011, estando conformes 99,5% das determinações neles incluídas.*

Os níveis de saúde e bem-estar da população que a **aqualia** serve estão diretamente relacionados com a qualidade da água que abastece. Para dar uma resposta adequada a este importante desafio, a empresa dispõe de um Plano Estratégico de Qualidade concebido para manter sempre ao máximo nível as condições de qualidade e eficiência em todo o processo de gestão da água. Para isso, torna-se necessária a constante medição de indicadores de seguimento segundo diversas categorias:

- Qualidade do serviço.
- Rendimento técnico da rede.
- Nível de atendimento ao cliente.
- Qualidade da água abastecida e depurada.

Para gerir adequadamente este último fator, o relacionado com a qualidade da água, a **aqualia** leva a cabo uma série de dinâmicas de trabalho que ajudam a empresa a satisfazer as regulações e os controlos estipulados pelas administrações públicas. Neste sentido, 93,76% da produção da empresa obteve a certificação segundo a norma de qualidade ISO 9001-2008, incluindo os seus laboratórios de águas de consumo humano e de águas residuais. Da mesma forma, os cinco laboratórios principais da **aqualia** (Ávila, Oviedo, Lleida, Canárias e Jerez de la Frontera) têm a acreditação segundo a norma UNE-EN- ISO 17025:2005.

Nesta linha, todos os laboratórios de análises da água da **aqualia**, sob a denominação **aqualiaLab**, garantem a qualidade da água abastecida graças às dinâmicas de seguimento e os controlos derivados das mais de 588 362 determinações em análises de água potável e das 85 865 determinações em análises de água residual realizadas por ano.

Como principal novidade de 2011 em matéria de gestão da qualidade, é de destacar que se investiu um considerável esforço na revisão do Sistema de Gestão para integrar todas as normas aplicáveis e atividades do grupo **aqualia** (incluindo a atividade internacional). Além disso, durante o ano, a **aqualia** gestión integral del agua, S.A implementou um Sistema de Gestão de Segurança da Informação segundo a Norma UNE-ISO/IE 27001:2007 para a atividade "Centro de Atendimento ao Cliente e Escritório Virtual", o que implica um avanço muito relevante no seio de uma empresa de serviços.



Atualmente, 100% da atividade da **aqualia** infraestructuras España y SmVak, 94,1% da atividade da **aqualia** España e 78,31% da atividade da **aqualia** industrial España estão certificadas segundo a norma ISO 9001.

Durante 2012, prevê-se continuar com este esforço de ampliação e integração das atividades da **aqualia** no seu Sistema de Gestão, especialmente no que se refere à atividade internacional da empresa.

O compromisso da **aqualia** com a qualidade continua no relatório anual de todos os dados sobre a gestão da água ao Sistema de Informação Nacional de Águas de Consumo (SINAC), cujo fim é dispor de toda a informação sobre as infraestruturas de captação, tratamento e abastecimento de água. Graças a toda a informação proporcionada pelos agentes implicados na gestão da água, é possível detetar possíveis incumprimentos e riscos para a população derivados do consumo de água no consumo humano.

Todos os cidadãos têm ao seu alcance informação relativa sobre as zonas de abastecimento e a sua qualidade, assim como informação relativa aos controlos realizados na web do SINAC (<http://sinac.msn.es>) ou em cada uma das páginas web locais onde a **aqualia** oferece os seus serviços ([www.aqualia.es](http://www.aqualia.es) e [www.SmVak.cz](http://www.SmVak.cz) na República Checa).

### European Benchmarking Cooperation (EBC)

Em 2011, a **aqualia** participou neste projeto que tem como objetivo a comparação de modelos de gestão, tanto em abastecimento como em saneamento, de diversas empresas de gestão de água a nível internacional. Dentro desta iniciativa, composta por 45 empresas procedentes de 19 países europeus e 2 não europeus (Brasil e Singapura), a **aqualia** participa com a empresa checa SmVak.

No desenvolvimento da análise de benchmarking, utiliza-se uma série de variáveis e indicadores predeterminados que calibram a eficiência de um sistema de gestão em relação a outro. Nesta linha, a SmVak reportou 300 variáveis, que geraram outros 200 indicadores relacionados com a gestão, o que permitiu detetar os pontos fortes e fracos, contrastar o know-how da empresa e assentar as bases para um programa de melhoria interna.

Na referida comparação, a **aqualia** SmVak destacou-se por aspetos como a eficiência da rede de distribuição, os rácios de coberturas de custos, a gestão do consumo energético ou a qualidade da água servida.

Além disso, a relação da aqualia com o SINAC é significativa, posto que a empresa lidera o grupo de trabalho encarregue da melhoria da transparência na informação sobre a qualidade da água para os utilizadores dentro deste organismo ministerial.

Mais além do estipulado pelos poderes públicos no âmbito da qualidade da água, a **aqualia** assume um compromisso próprio mais ambicioso. Deste modo, no caso de incumprir alguns dos indicadores no seu trabalho diário, a **aqualia** compromete-se a pagar aos clientes uma quantia estipulada com base na tarifa aplicada.

## Segurança do abastecimento

*A **aqualia** investiu 69,99 milhões de euros na manutenção das suas infraestruturas em 2011 e produziu um total de 660 436 459 m<sup>3</sup> de água potável.*

A aprovação da Diretiva Marco da Água trouxe consigo a mudança de denominação da água, passando a ser considerado um elemento básico dos recursos hídricos, fundamental para manter uma boa qualidade ambiental, e deixando assim para trás o conceito de recurso, a **aqualia** focalizou a sua estratégia de negócio neste sentido e trabalha para dar resposta aos desafios derivados desta situação, sendo o principal conseguir uma adequada distribuição e potabilização da água apta para consumo.

Assim, a **aqualia** centra todos os seus esforços em realizar uma exploração racional, eficiente e sustentável dos recursos, de maneira a poder assegurar o abastecimento de água a longo prazo. Para o conseguir, a empresa atualiza e mantém as infraestruturas para a gestão da água, o que requer importantes investimentos e avançados sistemas de controlo para a gestão e a manutenção das extensas redes de condutas.

Com o fim de otimizar o abastecimento e minimizar os riscos de colapso ou rutura das infraestruturas de transporte, a **aqualia** investiu em 2011 um total de 32,73 milhões de euros em manutenção.

A modernização dos sistemas de abastecimento levou a **aqualia** a dispor de um sistema de digitalização denominado **aqualiaGIS**, que garante um acesso rápido e direto a todos os dados necessários. Além disso, a **aqualia** incorpora um

programa de pesquisa de fugas nos contratos de gestão da rede de abastecimento, permitindo-lhe realizar um uso racional, eficiente e sustentável da água mediante a aplicação de medidas de vigilância dos caudais mínimos noturnos ou a identificação de sons da água, por exemplo.

Quanto à manutenção das redes de saneamento, a **aqualia** trabalha de maneira eficaz na conceção e construção das infraestruturas necessárias e na gestão das águas residuais graças à experiência dos profissionais da empresa. Atualmente, a aqualia gere e supervisiona 18 350 km de redes de saneamento e durante 2011 investiu 5,05 milhões de euros para a sua manutenção.



Operário **aqualia** a localizar fugas.

## Gestão de tarifas e consumo responsável

Segundo a Diretiva Marco da Água, e desde a perspetiva da água como um bem económico, escasso e suscetível de usos alternativos, existe a necessidade de fixar um preço pelo serviço prestado por qualquer empresa gestora. Como resultado de numerosas análises custo-benefício de todos os usos e necessidades do recurso hídrico, a **aqualia** estabelece uma tarifa que reúne os custos sociais e ambientais associados ao uso da água. Segundo esta premissa, a empresa promove uma atitude responsável no consumo de água e separa os preços de qualquer vínculo com os ciclos políticos.

A transparência é o eixo principal na relação entre a empresa e os seus clientes. Nesta linha, as faturas da **aqualia** refletem os custos reais e dissuadem os utilizadores de um consumo inadequado, ao dividirem o montante total em três quotas: de consumo, de serviço e de investimento para manutenção e melhoria das infraestruturas.

Assim, a **aqualia** desenvolve um importante trabalho de consciencialização perante os seus clientes quanto ao verdadeiro valor da água, e trabalha para dar acesso a este recurso às pessoas com mais dificuldades, trabalho esse que considera prioritário. Nesta direção, dedica ainda esforços à investigação e à inovação dos sistemas de leitura e de medição de consumos, ao mesmo tempo que promove mensagens de poupança e consumo responsável. O objetivo é gerar nos clientes a sensibilidade e as capacidades necessárias para realizarem uma autogestão eficiente do consumo de água.

Por último, é de destacar a existência de tarifas sociais reduzidas que a **aqualia** destina aos setores da população com necessidades especiais, como ONG, famílias numerosas, jovens, reformados ou pessoas com recursos limitados.

## Satisfação do cliente

Como empresa prestadora de serviços, a **aqualia** situa a satisfação do cliente como uma das principais motivações na sua atividade diária. Por isso, a empresa mede os referidos níveis de satisfação com o objetivo de tomar as medidas necessárias para melhorar o serviço prestado.

Uma das ferramentas mais valiosas para isso é o sistema de medição da satisfação da **aqualia**, formado pela realização de inquéritos que medem a perceção sobre o serviço oferecido, analisam a evolução do grau de excelência da sua qualidade e permitem entender as necessidades específicas dos clientes. Uma vez identificadas as possíveis melhorias, a empresa adquire a capacidade de fortalecer a relação com os seus clientes e de contribuir para a melhoria da qualidade do serviço.

Outros serviços prestados pela **aqualia** também são avaliados de maneira específica pelos clientes da empresa. Assim, segundo os dados de inquéritos de satisfação realizados em 2010 e vigentes durante dois anos, 87,55% dos utilizadores consideraram o atendimento telefónico recebida no **aqualiaContact** satisfatório. E nos estudos de Retenção de Clientes com Centros Desportivos realizados em 2011, o índice de Satisfação Global dos utilizadores foi de 8,17 sobre 10.

## Indicadores relevantes

### Indicadores de gestão da água

	2009*	2010*	2011*
Número de habitantes servidos em abastecimento	6 878 763	6 995 849	7 122 166
Volume total de água potável produzida (m <sup>3</sup> )	656 152 667	667 813 080	660 436 459
m <sup>3</sup> /habitante	95,4	95,5	92,7
Comprimento da rede de abastecimento (km)	34 979	37 595	38 540
Capacidade de produção de água potável (m <sup>3</sup> /dia)	4 593 160	6 533 640	6 074 820
Número de Estações de Tratamento de Água Potável (ETAP)	176	174	201
Número de Estações de Rebombeio de Água Potável (ERAP)	825	888	886
Número de depósitos de água potável	2482	2491	2515
Número de instalações Dessalinizadoras de Água do Mar (IDAM)	7	9	9

\*Inclui SmVaK.

### Qualidade da água potável 2009

	2009*	2010*	2011*
Número de determinações em produção	597 314	446 023	467 734
Número de determinações não conformes em produção	2517	1473	896
Percentagem de não conformidades	0,42%	0,33%	0,19%
Número de determinações em água potável distribuída	474 647	721 381	888 724
Número de determinações não conformes em água potável distribuída	4408	2025	1561
Percentagem de não conformidades	0,93%	0,28%	0,18%

\*Inclui SmVaK.

### Volume captado por tipo de captação

	2009	2010	2011
Água do mar (m <sup>3</sup> )	10 382 401	6 848 871	12 139 697
Água salubre (m <sup>3</sup> )	0	0	0
Barragem ou assimilado (m <sup>3</sup> )	340 215 669	318 891 223	311 605 289
Galeria de filtração (m <sup>3</sup> )	1 061 743	925 102	958 545
Manancial (m <sup>3</sup> )	55 345 450	57 222 550	61 394 235
Poço entubado (m <sup>3</sup> )	156 101 333	151 093 725	167 322 956
Poço escavado (m <sup>3</sup> )	24 164 278	21 733 173	25 997 710
Rio ou assimilado (m <sup>3</sup> )	77 002 960	71 436 374	78 242 975
Sem especificar (m <sup>3</sup> )	21 515 846	18 524 792	18 915 106
Total (m <sup>3</sup> )	685 789 679	646 675 810	676 576 513

Nota - Os dados da tabela correspondem à **aqualia** Espanha, **aqualia** infraestructuras em Espanha e na Argélia, **aqualia** industrial em Espanha e à SmVaK. Os dados de 2009 foram corrigidos em relação aos existentes na memória desse ano por corresponder exclusivamente à **aqualia** Espanha.

### Segurança do abastecimento

	2009*	2010*	2011*
Manutenção de infraestruturas (€)	62 485 118	70 444 028	69 986 065
Incidências em rede de abastecimento (n.º/km)	1,67	1,58	1,51
Incidências em rede de saneamento (n.º/km)	2,14	0,77	0,81
Perdas em rede de abastecimento (m <sup>3</sup> /dia/km)	13,80	13,87	12,60
Metros lineares limpos na rede de saneamento (mL)	4 422 562	4 198 126	4 898 041
Percentagem de rede limpa (%)	27,2%	25,0%	26,7%

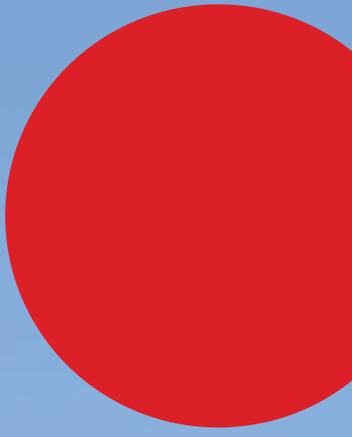
\***aqualia** Espanha, SmVaK e Portugal.

### Avaliação de clientes **aqualia** Espanha

	2009*	2010*	2011*
Reclamações de clientes	11 780	12 084	12 234
Satisfação de clientes (%)*	15,0%	15,0%	15,0%

\*% de respostas com resultado "muito bom" ou "excelente". Este índice calcula-se a partir da satisfação manifestada pelos clientes com cada aspeto do serviço a valorizar, estando cada um ponderado dependendo da importância que os clientes lhe outorgaram. (Avaliação realizada em 2009 e vigente até 2011, ao realizar-se com uma periodicidade de dois anos.)

Empregados: o nosso maior ativo.



Os trabalhadores são o principal motor da atividade da **aqualia**. Graças ao seu esforço, a empresa pôde obter os resultados económicos, sociais e ambientais descritos neste relatório. O rigoroso trabalho realizado em matéria de gestão dos recursos humanos permite a criação na **aqualia** de um ambiente seguro, motivador e humano para todas as pessoas que trabalham na empresa, ao mesmo tempo que torna a empresa num local de trabalho atrativo para futuros candidatos.

As linhas de trabalho marcadas pelo Plano Diretivo de Responsabilidade Corporativa do Grupo FCC servem de guia para a **aqualia** neste âmbito:

- Gestão do talento
- Segurança e saúde no trabalho
- Diversidade e igualdade
- Conciliação
- Comunicação interna

## Gestão do talento

As capacidades e o potencial profissional da equipa humana da **aqualia** é um dos principais ativos presentes e futuros da empresa. Por este motivo, a **aqualia** quer incentivar ao máximo o desenvolvimento profissional dos seus empregados e construir equipas fortes e versáteis para enfrentar os importantes desafios que os mercados representam.

O investimento em formação contínua e o fomento da igualdade e da diversidade na gestão de pessoas são dois dos fatores que o tornam possível.

## Formação

*Os 449 202 € investidos em formação durante 2011 na **aqualia**, 20% mais que em 2010, foram distribuídos por mais de 52 500 horas e tiveram como destinatários um total de 5181 assistentes, que participaram em quase 400 cursos.*

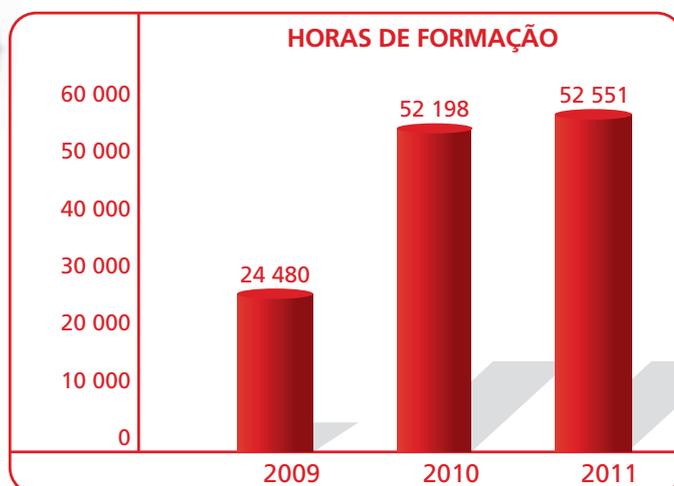
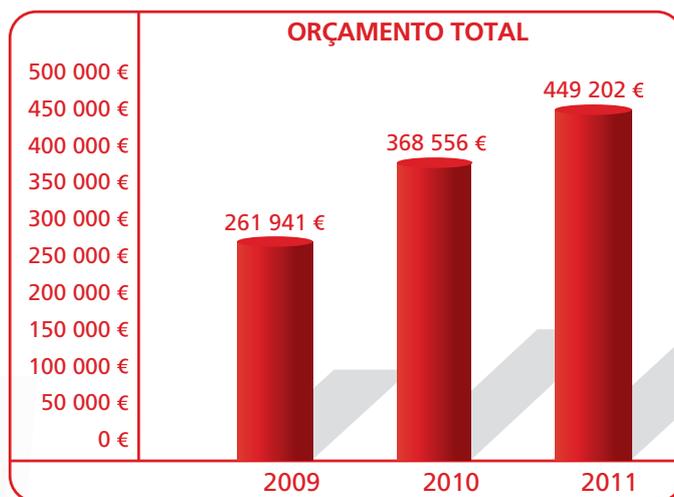
O progresso profissional dos empregados da **aqualia** baseia-se na formação contínua, servindo de impulso para o cumprimento dos objetivos de negócio e de fonte de qualificação e motivação para os profissionais da empresa. Com o fim de oferecer oportunidades de futuro no seu desenvolvimento profissional, os empregados da **aqualia** beneficiam de planos de desenvolvimento profissional adaptados a cada perfil e às suas expectativas.

As principais matérias formativas abordadas são a qualidade, comunicação, habilidades diretivas, gestão de clientes, prevenção de riscos laborais, trabalho em laboratório ou formação técnica em gestão da água. Além disso, graças à colaboração da **aqualia** com escolas empresariais e universidades, durante 2011 foi possível ministrar cursos em habilidades destinadas a áreas técnicas ou vinculadas ao marketing e à Responsabilidade Social Corporativa.

Nesta linha, por exemplo, a **aqualia** colabora com o Instituto Tecnológico da Água (ITA), da Universidade Politécnica de Valência, com o objetivo de os seus catedráticos e professores especializados formarem os trabalhadores da empresa em assuntos técnicos relacionados com a inovação.



Pedro Ruiz, diretor técnico da Zona Centro, (2.ª pela direita) num momento da sua intervenção nos Cursos da Universidade Politécnica de Valência.



## Internacionalização

A **aqualia** convida os seus empregados a participar em programas que promovem o desenvolvimento e a revalorização da sua carreira profissional através da mobilidade interna internacional. Por isso, mais um ano a **aqualia** manteve ativo o projeto Mobilidade Internacional, que identifica o perfil e o potencial de todos os candidatos para desenvolver a sua atividade noutros países do Grupo. Durante 2011, um total de 35 empregados tiveram a oportunidade de trabalhar em países como a Argélia, a República Checa e o México.

## Igualdade e diversidade

*O quadro de pessoal da **aqualia** em 2011 era formado por 7136 empregados\* (1,6% mais que em 2010), dos quais 21% são mulheres.*

\*Corresponde ao total do quadro de pessoal da **aqualia** como Grupo, incluindo qualquer empresa de qualquer país onde desenvolve a sua atividade.

A formação de equipas caracterizadas pela diversidade, igualdade e não discriminação, constitui uma das mais importantes fontes de talento para a **aqualia**. Esta característica complementa-se com a permanente promoção de uma cultura da igualdade entre os empregados, para a qual a **aqualia** conta com um Plano de Igualdade próprio como principal padrão neste âmbito.

Graças aos avanços alcançados com a implementação do Plano de Igualdade, em 2011 a **aqualia** recebeu o Distintivo de Igualdade outorgado pelo Ministério do Saneamento, Política Social e Igualdade para um período de três anos. Este importante incentivo reconhece as empresas que se destacam pela sua aplicação de planos e políticas de igualdade de oportunidades nas suas organizações.



Fernando Moreno, Diretor-Geral da **aqualia**, a receber o Distintivo de Igualdade pela mão de Bibiana Aído e Leire Pajin.

## Plano de Igualdade

O Plano de Igualdade da **aqualia**, aprovado em 2010 e que estará vigente até final de 2013, implicou a implementação de medidas destinadas a fomentar uma cultura empresarial baseada no respeito entre empregados, a integração da diversidade e igualdade de oportunidades para homens e mulheres. Hoje, a empresa está satisfeita com todos os avanços alcançados desde a sua implementação.

### Áreas de atuação nas quais o Plano de Igualdade da **aqualia** incide

- Acesso ao emprego
- Formação
- Promoção
- Retribuição
- Conciliação e corresponsabilidade
- Medidas preventivas e corretivas da situação de discriminação
- Prevenção do assédio sexual
- Violência de género
- Comunicação

Entre eles, destacam-se as medidas que a empresa aplica desde 2010 com o fim de evitar a discriminação entre homens e mulheres no momento de optar por um posto de trabalho. Por outro lado, as políticas de retribuição estão concebidas segundo níveis estabelecidos para cada posto de trabalho, de maneira que se evitam possíveis discriminações na sua aplicação. Além disso, a **aqualia** dispõe de registos segregados por sexo na hora de aplicar as medidas de conciliação vigentes na empresa.

Por outro lado, a empresa conta com módulos formativos que, através de casos práticos e inspirados na realidade, contribuem para a difusão e o conhecimento do Código Ético, os Planos de Igualdade e os protocolos de assédio. Durante 2011, estes módulos formativos foram seguidos aplicando, incluindo conteúdos como "Igualdade no acesso ao emprego", "Promoção e formação", "Políticas de flexibilidade e conciliação", "Introdução e decálogo de prevenção do assédio" ou "Procedimentos para a resolução de conflitos".

Desde o ponto de vista da prevenção do assédio, a **aqualia** estabeleceu canais de denúncia caracterizados pela sua absoluta confidencialidade, além disso, implementaram-se diferentes campanhas de comunicação através das intranets da FCC e da **aqualia** para garantir o seu conhecimento por parte de todos os empregados.

Por último, desde a perspetiva das pessoas com deficiências, a igualdade é garantida através da aplicação do Plano de Contratação de Pessoas com Deficiências que se continuou a desenvolver em 2011. Neste ano, a empresa contratou um total de 5 pessoas com deficiências, 5,9% mais em comparação com 2010.

# Segurança e saúde no trabalho

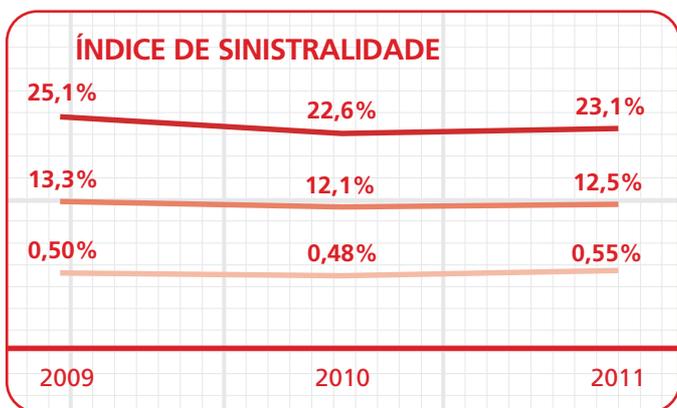
**O Plano de Formação da *aqualia* em matéria de segurança e saúde contou com 96 cursos ministrados a um total de 1374 empregados em 2011. 30,2% das horas de formação ministradas em 2011 foram-no em matéria de Prevenção de Riscos Laborais.**

**Atualmente, um total de 20 comités de segurança e saúde representam 2312 empregados.**

A **aqualia** dispõe de uma política de segurança e saúde em linha com os objetivos estabelecidos pela FCC e de aplicação obrigatória ao total dos trabalhadores da empresa, afetando todas as ações levadas a cabo em colaboração com sócios de negócio e uniões temporárias de empresas. Em 2011, investiu-se um total de 2 950 000€ em matéria de segurança e saúde em todas as divisões da **aqualia**.



Cartazes da Campanha de Comunicação PRL 2011.



— Índice de Incidências — Índice de Frequência — Índice de gravidade

Não só em Espanha se mantém este compromisso com a segurança e a saúde. A **aqualia** tem um guia para a implementação de medidas de gestão de Prevenção de Riscos Laborais (PRL) nos seus contratos no estrangeiro e continua a trabalhar para garantir a saúde e segurança dos seus empregados mediante o aumento do seu investimento na gestão de PRL na maior parte dos países em que está presente.

Para obter a implicação dos empregados e fomentar a difusão interna das iniciativas da área de PRL, a **aqualia** continua a desenvolver campanhas de divulgação e comunicação, incluindo a elaboração de materiais e a sua colocação nos placards de anúncios de cada centro de trabalho, assim como a emissão de notas mensais que informam dos incidentes de maior relevância na empresa e das medidas que podem ser tomadas para evitar que se repitam.

## A *aqualia* na VI edição da Laboralia

A **aqualia** participou em 2011 na VI edição da Laboralia, feira integral de prevenção, proteção, segurança e saúde laboral de Valência, com uma apresentação na Jornada 'I+D+i em PRL e New Business em EPIS', juntamente com empresas como a Iberia, Iberdrola e FISO. Além disso, nesse encontro, a empresa contou com um espaço no stand da Associação Espanhola de Serviços de Prevenção (AESPLA).

Esta edição acolheu um total de 155 expositores e participaram especialistas de máximo prestígio nas diferentes jornadas técnicas celebradas. A organização apostou na internacionalização com o principal objetivo de potenciar a promoção exterior das empresas.



César Fernández, coordenador de Prevenção de Desenvolvimento e Internacional da **aqualia** na Jornada "I+D+i em PRL e New Business em EPIS" da VI Edição da Laboralia.

A formação em matéria de segurança e saúde na **aqualia** contou com 96 cursos ministrados em 2011 a um total de 1374 empregados em matérias como planos de emergência, segurança perante o risco elétrico, trabalhos em altura e espaços confinados, assim como em matéria de gestão preventiva. Cada participante dedicou uma média de 6,69 horas a formar-se nestes aspetos.

Nos últimos três anos, 20% dos centros de trabalho da **aqualia** foram auditados internamente com a finalidade de assegurar o cumprimento do seu sistema de gestão. Por outro lado, há mais de um quinquénio, e graças à obtenção da certificação OSHAS 18000, a empresa é auditada por uma empresa especializada externa.



Empregados em frente aos escritórios da **aqualia**.



Empregados **aqualia**.

## Indicadores relevantes

### Número de empregados

	2009		2010		2011	
	TOTAL	MULHERES	TOTAL	MULHERES	TOTAL	MULHERES
<b>aqualia</b> España	5482,4	1104,6	5690,6	1213,0	5803,0	1205,0
<b>aqualia</b> Internacional	1274,0	332,5	1330,5	339,0	1333,5	329,0
<b>Total</b>	<b>6756,4</b>	<b>1437,1</b>	<b>7021,1</b>	<b>1552,0</b>	<b>7136,5</b>	<b>1534,0</b>

Nota: os números decimais correspondem a empregados consolidados em empresas participadas.

### Segurança e saúde

#### aqualia em Espanha

#### aqualia Infraestructuras

	2009	2010	2011	2009	2010	2011
	Horas trabalhadas totais	9 922 461	10 290 035	10 283 421	255 611	241 689
Jornadas perdidas	67 544	67 972	62 179	1190	684	953
Vítimas mortais por acidente laboral	0	0	0	0	0	0
Baixas por acidente laboral	132	124	128	1	1	1
Baixas graves por acidente laboral	2	2	3	0	0	0
Total acidentes graves	3	4	3	0	0	0
Jornadas perdidas por acidentes laborais	5006	4960	5676	15	7	24
Jornadas perdidas por doença comum	62 538	63 012	56 503	1175	662	929

### Segurança e saúde

#### aqualia Industrial

#### SmVaK

	2009	2010	2011	2009	2010	2011
	Horas trabalhadas totais	234 457	222 524	204 822	1 624 700	1 644 062
Jornadas perdidas	852	1236	777	8598	7440	7684
Vítimas mortais por acidente laboral	0	1	0	0	0	0
Baixas por acidente laboral	0	4	1	2	4	8
Baixas graves por acidente laboral	0	0	0	0	0	0
Total acidentes graves	0	0	0	0	0	0
Jornadas perdidas por acidentes laborais	0	153	10	30	81	522
Jornadas perdidas por doença comum	852	1083	767	8568	7359	7162

## Evolução da formação

	2009	2010	2011
Total assistentes	2149	5710	5181
Número de cursos	206	406	393
Orçamento total (€)	261 940,56	368 556,00	449 202,00
Montante executado (€)	235 834,94	380 605,30	459 007,10
Bonificações S.S. (€)	165 843,08	275 914,92	343 589,69
Relação bonificações/montante executado	70,3%	67,8%	74,9%
Montante executado por assistente (€)	109,75	66,66	88,59
Montante executado por empregado (€)	49,83	77,87	74,54
Horas de formação recebidas	24 480	52 198	52 551

Informação correspondente à **aqualia** Espanha

## Composição do quadro de pessoal

### aqualia em Espanha

	2009		2010		2011	
	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS
Categoria 1	91,4	173,5	84,2	159,5	86,4	166,5
Categoria 2	99,8	345,6	115,5	333,2	109,5	339,2
Categoria 3	683,7	381,8	628,3	339,2	597,8	332,2
Categoria 4	199,9	3449,0	326,0	3479,0	359,8	3481,0
Quadro de pessoal total	1074,8	4349,9	1154,0	4310,9	1154,0	4318,0
% mulheres sobre total	19,8%		21,1%		21,1%	

### aqualia Infraestructuras

	2009		2010		2011	
	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS
Categoria 1	14,5	39,0	12,5	39,5	14,5	43,0
Categoria 2	9,5	41,5	9,0	38,5	5,5	42,0
Categoria 3	20,6	37,1	22,5	36,6	14,5	29,0
Categoria 4	5,5	81,7	5,0	48,5	3,0	164,0
Quadro de pessoal total	50,1	199,3	49,0	163,1	37,5	278,0
% mulheres sobre total	20,1%		23,1%		11,9%	

### aqualia Industrial

	2009		2010		2011	
	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS
Categoria 1	4,0	18,0	3,0	14,0	4,0	12,0
Categoria 2	3,0	17,0	3,0	16,0	2,0	14,0
Categoria 3	15,0	15,0	12,0	11,0	9,0	9,0
Categoria 4	2,0	22,0	2,0	21,0	3,0	23,0
Quadro de pessoal total	24,0	72,0	20,0	62,0	18,0	58,0
% mulheres sobre total	21,4%		25,0%		31,0%	

### SmVaK

	2009		2010		2011	
	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS
Categoria 1	10,0	95,0	10,0	29,0	10,0	29,0
Categoria 2	169,0	133,0	176,0	135,0	171,0	133,0
Categoria 3	15,0	0,0	15,0	0,0	15,0	0,0
Categoria 4	95,0	536,0	90,0	531,0	87,0	534,0
Quadro de pessoal total	289,0	764,0	291,0	695,0	283,0	696,0
% mulheres sobre total	27,4%		29,5%		28,9%	

Categoria 1 - Diretores, Chefes de Departamento, Chefes de Serviço e Chefes de Obra.

Categoria 2 - Titulados superiores, Chefes de Secção, Chefes de Negociação, Chefes de Oficina e titulados médios.

Categoria 3 - Ajudantes e auxiliares técnicos, Administrativos e chefias intermédias.

Categoria 4 - Operários e subalternos.

Meio Ambiente: pensando no futuro.



*Durante 2011, consumiu-se um total de 470 730 669 kWh em gestão integral da água. Utilizou-se 28 400 154 kg de reativos e produziu-se 27 168 545 kWh de energia renovável.*

Com o fim de cumprir o seu objeto social, a **aqualia** implementa diversas medidas no âmbito da Política Ambiental da FCC e estabelece os critérios pertinentes para uma gestão eficiente dos recursos naturais, um consumo energético mais racional e uma identificação dos riscos vinculados à atividade da empresa.

No entanto, a principal base da **aqualia** perante a proteção meio ambiental é o investimento em investigação e desenvolvimento através da linha de trabalho em matéria de sustentabilidade, mediante a qual se trabalha na redução do impacto ambiental reduzindo os custos de energia, usando lodos de depuração como recursos e criando tratamentos alternativos.

Desta maneira, tendo presente a convicção de que um desenvolvimento mais sustentável é necessário e possível, garante-se o trabalho de obtenção da água, a sua posterior adaptação ao consumo humano e a sua distribuição e o tratamento final para a levar de volta ao ambiente natural de maneira eficiente.

## Gestão dos impactos ambientais

*87,77% da produção gerada pelas entidades que formam a aqualia está certificada por sistemas ISO 14001.*

Apesar de a grande parte da atividade da **aqualia** não ter um impacto significativo sobre as massas de água, a empresa tenta aplicar os mais avançados sistemas tecnológicos para eliminar os elementos contaminantes e reduzir os possíveis fatores de perigosidade dos escoamentos.

Contudo, a procedência da água pode sim ter um impacto significativo no ambiente. Nesta secção, a **aqualia** põe uma ênfase especial e trabalha para realizar um uso responsável dos recursos hídricos nas zonas onde está presente. Todas as unidades operativas da **aqualia** devem elaborar planos meio ambientais como ferramenta para prevenir os riscos derivados da própria atividade. Cada plano identifica os aspetos ambientais a ter em conta, assim como a legislação aplicável em cada caso. A partir desse momento, definem-se os critérios para avaliar os referidos impactos e as medidas adotadas e a adotar para cumprir os objetivos fixados.

## Melhorias na rede de Comillas (Cantábria)

A **aqualia**, juntamente com a Câmara Municipal de Comillas, apresentou em 2011 as obras levadas a cabo com o objetivo de obter uma melhor utilização e conservação dos recursos hídricos disponíveis na localidade da Cantábria.

Graças a esta intervenção, evitou-se a perda de 338 milhões de litros de água em dois anos, para o que se desenvolveram obras de setorização da rede geral de abastecimento de água. Da mesma forma, implementou-se o sistema de telecontrolo e os avanços tecnológicos, informáticos e de gestão disponíveis, como é o caso do programa de deteção sistemática de fugas ocultas.



Na imagem, Iván Arce, chefe de Serviço da **aqualia** em Comillas; Fernando de la Torre, diretor da Delegação Resto norte; Javier Presa, chefe de Produção da **aqualia** na Cantábria; María Teresa Noceda, presidente da Câmara Municipal de Comillas; José Luis Rivas, vereador de Obras; e Pedro González e María Remedios Llano, membros da corporação municipal.



Cap Djinet (Argélia) - 100 000 m<sup>3</sup>/d, exterior e interior.

A **aqualia** tem sistemas de gestão meio ambiental certificados em ISO 9001 e ISO 14001 em todas as suas atividades, que permitem a correta implementação dos planos meio ambientais. Quando a empresa amplia o alcance das referidas

certificações facilita a homogeneização dos planos e a manutenção dos níveis de qualidade.

Por outro lado, determinados processos relacionados com o sistema de gestão da água, tais como o consumo energético, a produção e gestão de resíduos derivados do tratamento de águas residuais, a construção de novas instalações ou a salmoura procedente da obtenção de água a partir de água do mar ou salubre, geram impactos ambientais, tais como as emissões de gases de efeito de estufa. Para paliar estes efeitos derivados da sua atividade, especialmente no que se refere à atividade de dessalinização, a empresa leva a cabo diferentes estudos com o fim de identificar, tipificar e avaliar os impactos procedentes das suas centrais e estabelecer posteriormente as medidas necessárias para reduzir os seus impactos negativos na flora e fauna.

*Uma importante percentagem da água produzida pela **aqualia** procede de dessalgadoras, com uma capacidade total instalada de 690 000 m<sup>3</sup>/dia. Esta capacidade é equivalente ao consumo de mais de 2 700 000 habitantes de núcleos urbanos.*

*O projeto para a recuperação do ecossistema das lagoas de Medina del Campo (Valladolid), desenvolvido pela **aqualia**, foi incorporado em 2011 no Relatório "Inovando para o Desenvolvimento" do Instituto de Empresa Familiar, que reúne as 25 iniciativas de empresa que ligam melhor a sua estratégia ao desenvolvimento sustentável.*

## Gestão de resíduos

*Em 2011, a **aqualia** produziu 284 686 toneladas de lodo e limpou 4 898 041 metros de rede.*

A **aqualia** leva a cabo um incessante trabalho em inovação com o fim de encontrar novos métodos de redução dos resíduos procedentes da gestão integral do ciclo da água.

Assim, a empresa dedica numerosos esforços na implementação de novas tecnologias mediante o investimento realizado em I+D+i especialmente em duas direções:

- Produção de biogás para usar como combustível para caldeiras e para energia elétrica a partir de resíduos orgânicos derivados das bactérias presentes no digestor.
- Reutilização e valorização dos lodos derivados dos processos de depuração de água das EDAR para o seu posterior uso como compostagem em aplicações agrícolas. Por seu lado, a **aqualia** infraestructuras reduz e reutiliza os resíduos procedentes dos trabalhos de construção e demolição de centrais, tais como terras e escombros, graças aos seus próprios sistemas de gestão de resíduos.



Valorização sustentável dos lodos da EDAR de Salamanca II.



Projeto de recuperação Medina del Campo (Valladolid).

## Nova depuradora em Badajoz

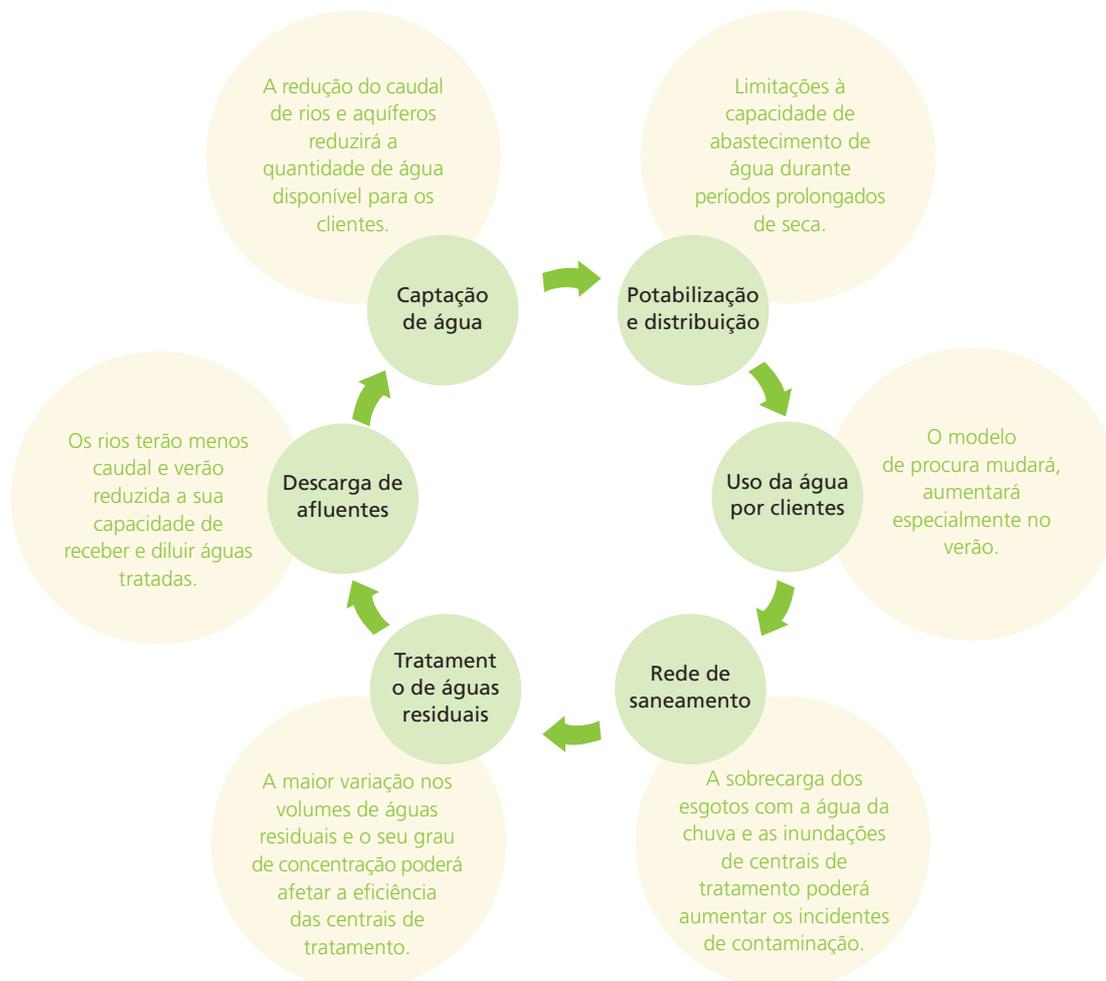
Enquadrados dentro do Plano Diretivo de Saneamento, os trabalhos desenvolvidos pela **aqualia** na nova EDAR durante 2011, contaram com um orçamento de um milhão de euros.

Este trabalho de melhoria consistiu na eliminação das fossas sépticas e na construção de uma EDAR dotada de um inovador tratamento biológico, de tipo SBR (Secuencial Batch Reactor) concebido pela **aqualia** industrial, uma nova rede de saneamento e 17 poços de registo. Esta intervenção permitiu cumprir os mais estritos limites de escoamentos em cumprimento com a Diretiva Comunitária 91/271, tratando de maneira eficiente um caudal diário de 125 m<sup>3</sup>/dia.



## Alteração climática

### Impacto da alteração climática no negócio da **aqualia**



*Durante 2011, consumiu-se 470 730 669 kWh, dos quais 27 168 545 kWh provinham de energias renováveis, 142,9% mais do que em 2010.*

A luta contra a alteração climática tornou-se numa das prioridades do Grupo FCC, sendo o seu Plano Diretivo de Responsabilidade Corporativa uma das principais ferramentas com que se propõe enfrentar este desafio. A **aqualia**, como filial do Grupo FCC, desenvolve medições periódicas das emissões de CO2 diretas e indiretas de todas as suas empresas e atividades, tanto em Espanha como no plano internacional. Assim, a empresa assume a sua responsabilidade derivada do consumo de energia que necessita para a produção de água nos processos de abastecimento e depuração.

Da mesma forma, a empresa presta assessoria aos seus clientes em matéria de eficiência energética. Assim, a **aqualia** Infraestructuras propõe aos seus clientes as opções que impliquem uma máxima eficiência energética nas fases de redação do projeto e durante a execução das obras, sendo o cliente a tomar a decisão final de implementar estas melhorias ou não.

## Sistemas de Gestão Energética

Durante 2011, a **aqualia** atualizou o seu certificado em Sistemas de Gestão Energética através da adesão à recentemente aprovada ISO 50001:2011. Além disso, a AENOR entregou os certificados de acordo à Norma UNE-EN 16001:2010 correspondentes aos Sistemas de Gestão Energética dos seus serviços de La Solana e La Orotava.



Félix Parra, diretor da Zona Centro da aqualia e o Diretor de Desenvolvimento de AENOR (José Luis Tejera).

## Gestão de riscos

### Mapa de riscosa



O Grupo FCC tem um Mapa de Riscos a nível corporativo cuja elaboração foi concluída durante 2011 e que identifica e avalia detalhadamente cada um dos riscos aos quais as empresas do Grupo estão expostas, assinalando ainda os mecanismos de controlo e ferramentas para que sejam geridos de maneira ótima em cada uma destas empresas. Além disso, durante 2011, o Grupo desenvolveu um Plano de Ação para todos os riscos que foram caracterizados como "críticos".

No caso específico da **aqualia** e em relação aos riscos desencadeados pelos efeitos da alteração climática, no referido Mapa assinalam-se os seguintes riscos operativos, financeiros e estratégicos:

- Alterações associadas a sistemas naturais e humanos:
  - Riscos hidrológicos associados a infraestruturas existentes.
  - Diminuição da disponibilidade de água doce.
  - Aumento do custo associado às atividades de potabilização.
- Alterações associadas a políticas públicas:
  - Aumento dos custos energéticos.

A empresa trabalha especialmente em relação aos custos energéticos, dada a sua importante subida nos últimos tempos como consequência da flutuação dos preços da eletricidade. Neste sentido, como se detalha ao longo deste documento, a **aqualia** investiga permanentemente novas linhas de trabalho que amortecem estes efeitos, como o aumento no de biogás, entre outras já mencionadas derivadas da atividade de investigação e desenvolvimento.

## Indicadores relevantes

### Impactos ambientais

	2009*	2010*	2011*
Estações EDAR geridas	296	301	320
Volume Depurado (m <sup>3</sup> )	487 374 286	522 413 972	510 872 935
Rede de saneamento (km)	14 704	16 797	18 350
Determinações	107 912	102 032	101 008
Inconformidades	5288	5188	3640
Produção de lodos (Tn)	265 464	241 887	284 686
Produção de resíduos sólidos (m <sup>3</sup> )	89 845	43 963	118 542

\*incluye **aqualia** España, SmVaK y Portugal.

### Gestão de resíduos

	2009**	2010***	2011***
Resíduos perigosos (Tn)	-*	-*	5,3*
Resíduos não perigosos (Tn)	224 581	338 845	476 660
Total resíduos gerados (Tn)	229 565	346 219	476 665
Produção de lodos (Tn)	265 464	241 887	284 686
Produção de resíduos sólidos (m <sup>3</sup> )	89 845	43 963	118 542

\* não há dados da **aqualia** España já que os sistemas de gestão atuais não permitem uma consolidação fiável. Atualmente, está-se a trabalhar para poder reportar esta informação nos próximos relatórios. \*\*inclui **aqualia** España e SmVaK \*\*\* inclui todas as divisões da **aqualia**.

### Consumo energético e emissões

	2009 GJ	2010 GJ	2011 GJ
<b>CONSUMO DIRETO</b>			
<b>COMBUSTÍVEL</b>			
<b>aqualia</b>		113 614	141 591
<b>aqualia</b> infraestructuras		134 147	32 367
<b>aqualia</b> industrial			2742
SmVaK		2411	1480
<b>GÁS NATURAL</b>			
<b>aqualia</b>			
<b>aqualia</b> infraestructuras			
<b>aqualia</b> industrial			
SmVaK		27 667	25 945
<b>CARVÃO</b>			
<b>aqualia</b>			
<b>aqualia</b> infraestructuras			
<b>aqualia</b> industrial			
SmVaK		4026	3434
<b>RENOVÁVEIS</b>			
<b>aqualia</b>		40 266	97 807
<b>aqualia</b> infraestructuras			
<b>aqualia</b> industrial			
SmVaK		89 699	102 578
<b>Subtotal</b>	1 488 207	411 830	407 944
<b>CONSUMO INDIRETO</b>			
<b>aqualia</b>	1 601 957	1 594 982	1 565 040
<b>aqualia</b> infraestructuras	108	0	0
<b>aqualia</b> industrial	464	464	409
SmVaK	118 543	108 489	115 775
<b>Subtotal</b>	1 721 072	1 703 935	1 681 224
<b>TOTAL</b>	3 209 279	2 115 765	2 089 168

	2009 TnCO <sub>2</sub>	2010 TnCO <sub>2</sub>	2011 TnCO <sub>2</sub>
<b>DIRETOS</b>			
<b>aqualia</b>	7414	8410	10 481
<b>aqualia</b> infraestructuras	92 772	9940	2398
<b>aqualia</b> industrial	0	0	203
SmVaK	9982	2134	1908
<b>Subtotal</b>	110 168	20 484	14 990
<b>INDIRETOS</b>			
<b>aqualia</b>	175 458	179 878	176 501
<b>aqualia</b> infraestructuras	12	0	0
<b>aqualia</b> industrial	51	52	46
SmVaK	12 874	16 391	17 492
<b>Subtotal</b>	188 395	196 321	194 039

Fornecedores: responsabilidade em cadeia.



*A **aqualia** pagou um total de 479 079 euros aos fornecedores com que trabalhou em 2011.*

*83% dos fornecedores avaliados em 2011 pela **aqualia** contam com algum tipo de certificação, essencialmente ISO 9001 e/ou ISO 14001.*

As normas de contratação e os critérios que a **aqualia** estabelece na sua relação com fornecedores e contratados situam-se segundo o âmbito estabelecido pelo Grupo FCC, que dispõe de uma ampla e solvente cadeia de fornecedores adaptada às necessidades da sua atividade. Devido à sua expansão internacional e à sua atuação em diferentes segmentos de mercado, o Grupo reforçou nos últimos três anos a função de aprovisionamento com a ideia de tirar um maior partido das oportunidades que potencialmente podem surgir.

Grande parte dos esforços realizados pela FCC centrou-se em consolidar uma função de compras eficiente e em reforçar os sistemas de informação que têm como finalidade mitigar os riscos meio ambientais, de reputação ou operacionais da cadeia de fornecedores.

Para isso, os contratos da FCC e das suas filiais com os seus fornecedores e contratados incluem determinadas cláusulas, como aquela segundo a qual se deve fazer menção ao código ético e às fontes para a sua consulta. Assim, exige-se a todos os fornecedores por contrato a sua subscrição e o cumprimento segundo as obrigações impostas pela legislação laboral, pela Segurança Social e pela Prevenção de Riscos Laborais.

Neste sentido, a **aqualia** conta com um catálogo de fornecedores, na sua maioria nacionais, aos quais exige o cumprimento das normativas aprovadas em todas as suas divisões. Mas esta relação não só se estabelece em termos de eficiência económica, como também em relação ao bom governo, à integridade, à transparência e ao cumprimento do código ético. Assim, os fornecedores comprometem-se perante a **aqualia** a assumir os dez princípios do Pacto Mundial da Organização das Nações Unidas.

## Segurança e saúde

A **aqualia** aplica a sua política de segurança e saúde não só em relação aos seus empregados, como também à sua cadeia de fornecedores e contratados. Para isso, alarga o seu conhecimento sobre segurança e saúde laboral mediante a distribuição das normas de segurança e atuações em caso de emergência, zelando para que estas instruções sejam devidamente entendidas e aplicadas pelos seus contratados e fornecedores.

A formação dos trabalhadores pertencentes às empresas subcontratadas é exigida aquando do início de cada obra, tal como se organizam conferências ocasionais onde se incluem assuntos relacionados com as condições de segurança dos trabalhos a realizar.



Sociedade: contribuimos para o progresso.



O ambiente social no qual a **aqualia** desenvolve as suas atividades empresariais é concebido pela empresa como um espaço de aprendizagem e troca onde surgem e podem surgir interessantes colaborações no âmbito de uma visão a longo prazo. Mais além das atividades e dos serviços que a empresa presta, existem muitos e muito diversos espaços onde a **aqualia** colabora com outras organizações, tanto públicas como privadas, intervindo assim em processos de transformação social e respondendo a determinados interesses dos cidadãos dos territórios onde opera.

A educação, a cultura e o desporto são os principais âmbitos onde a empresa desenvolve a sua atividade social, tentando sempre conceber a água como elemento encorajador.

## Envolvidos no progresso social

No seu compromisso com a sociedade, a **aqualia** participa e contribui com a sua experiência em determinados assuntos de interesse geral para contribuir, desta maneira, para o progresso social. A sua participação e implicação com instituições que têm a gestão integral da água como eixo principal demonstram esta faceta da empresa, sendo as mais importantes as seguintes:

- IMDEA Agua ([www.agua.imdea.org](http://www.agua.imdea.org))

A **aqualia** é membro do patronato e do conselho científico desta fundação, que nasce como iniciativa da Comunidade de Madrid para a investigação e a inovação no setor da água. Além de formar cientistas e profissionais através de diversos programas, a fundação aglutina conhecimentos próprios das ciências experimentais, das ciências jurídicas e sociais e da engenharia.

- Fundo de Cooperação para a Água e o Saneamento ([www.fondodelagua.aecid.es](http://www.fondodelagua.aecid.es))

A **aqualia** é membro do conselho assessor deste organismo pertencente à AECID, colaborando com os países sócios da Cooperação Espanhola na América Latina no seu avanço para alcançar a Meta 3 do sétimo dos Objetivos do Milénio: "reduzir para metade a proporção de pessoas sem acesso sustentável à água potável e a serviços básicos de saneamento para 2015".

Além disso, a **aqualia** é a única representante das empresas de gestão da água que pertence ao grupo de trabalho para a dinamização dos trabalhos do Fundo.

- Fundação OPTI (Observatório de Prospeção Tecnológica Industrial) ([www.opti.org](http://www.opti.org))

O principal objetivo da Fundação OPTI é gerar conhecimento sobre as tendências tecnológicas mais relevantes para o futuro desenvolvimento económico e social que, por seu lado, servem de apoio à tomada de decisões de caráter tecnológico tanto no âmbito público como empresarial. No

Patronato da Fundação estão representadas as principais entidades científico-tecnológicas espanholas.

Durante 2010, a **aqualia** colaborou no Estudo de Prospetiva sobre Meio Ambiente e Serviços Públicos, encarregue pela Fundação Espanhola para a Ciência e a Tecnologia (FECYT) para o desenvolvimento do Observatório Espanhol da Inovação e do Conhecimento, com o objetivo de estabelecer o âmbito de referência sobre a situação atual da gestão de águas e resíduos e de detalhar as tendências de futuro. Este estudo, no qual também colaboravam instituições como a Câmara Municipal de Madrid, a Agência de Resíduos da Catalunha ou a Universidade de Salamanca, entre outros, foi publicado em 2011 e pode ser consultado na página web da Fundação OPTI.

## Envolvidos no mundo académico

A **aqualia** participa com universidades e escolas empresariais em dois âmbitos: a formação dos seus trabalhadores e a sua atividade de I+D+i relacionada com a gestão integral da água. As colaborações mais destacáveis são as seguintes:

- Universidade Rey Juan Carlos (URJC)

Colaboração em 2011, no Curso de Verão "Redes tecnológicas, redes sociais e redes empresariais: Ideias para a inovação, a investigação e o desenvolvimento" ministrado em Aranjuez (Madrid). Durante a celebração do curso, debateu-se sobre a utilidade das redes no seu sentido mais amplo, aprofundando o papel das redes sociais na conjuntura atual, o seu protagonismo em movimentos sociais e a sua importância na procura de trabalho. Além disso, abordaram-se temas relacionados com redes de distribuição de água, profissionais e todo o trabalho de inovação neste campo.



Curso URJC, Gonzalo Díe, diretor de Planificação e Relações Externas de Redes do Ministério da Indústria, Turismo e Comércio Regino Criado, diretor do Curso José Manuel Velasco, Diretor-Geral de Comunicação e Responsabilidade Corporativa, Juan Bru, manager da Michael Page.

## aqualia, "Empresa Distinguida"

Em Abril de 2011, a **aqualia** recebeu o galardão de "Empresa Distinguida" por parte da Universidade da Estremadura como reconhecimento pelo seu compromisso com a formação de estudantes da Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais. Desde 2007, a **aqualia** vem facilitando a realização de práticas a mais de 30 estudantes em diferentes serviços geridos pela empresa na comunidade estremenha.

Esta distinção reforça o posicionamento da **aqualia** como empresa comprometida com instituições de grande valor, como é o caso da Universidade, colaborando com a formação de profissionais do setor num ambiente laboral como a **aqualia**.

- EOI (Escola de Organização Industrial)

A **aqualia** aderiu em 2011 ao Conselho Assessor do Mestrado de Qualidade e Excelência Empresarial desta escola empresarial, sendo a única empresa de serviços urbanos incluída neste organismo. Deste modo, a empresa uniu-se a outras organizações como AENOR, ENAC, ENUSA, ENRESA, Orange, Vodafone, Ericsson, Alstom, RTVE ou Metro de Madrid. Esta colaboração permitiu a participação da empresa no Mestrado de Qualidade desta escola e a receção de estagiários do programa Fim de Mestrado na **aqualia**.

- Universidade de Cádiz

Há três anos que a **aqualia** colabora com esta instituição num projeto de I+D+i dedicado à depuração de águas mediante algas. Este projeto nasceu como uma pequena iniciativa na EDAR de Arcos de la Frontera e chegou a tornar-se atualmente num ambicioso projeto com o apoio do programa CENIT (Espanha) e Projeto FP7 (Europa).

Em relação à atividade de I+D+i, pode-se consultar outras iniciativas da **aqualia** levadas a cabo em colaboração com o âmbito universitário na secção de "Projetos de I+D+i em 2011" deste Relatório.

Durante 2011, a **aqualia** colaborou ainda nas seguintes iniciativas impulsionadas por diferentes agentes do mundo académico:

- Patrocínio do curso "Os recursos hídricos nas Canárias: ciência, tecnologia e gestão" da Universidade de La Laguna- Adeje (Santa Cruz de Tenerife).
- Curso Superior em Políticas e Instrumentos de Gestão Ambiental' da Universidade San Pablo CEU.
- LVII Jornadas DIFUTEC em colaboração com a Universidade de Valência sobre a poupança energética nos municípios.
- Jornadas "Modelos de intervenção em abastecimento e saneamento" da Universidade de Comillas de Madrid.
- Jornada "Eliminação sustentável de nitrogénio da corrente de retorno de EDAR" da Universidade de Santiago de Compostela.
- III Edição do Mestrado em Gestão fluvial sustentável e Gestão integrada de Águas 2010-2012 da Universidade de Saragoça.
- XI Curso "Design e instalação de tubagens para o transporte de água". Universidade de Salamanca.



Francisco Cañada Echániz, chefe do departamento de obras e projetos Zona Norte no XI curso "Design e Instalação de tubagens para o transporte de água" pela Universidade de Salamanca.



Alunos que participaram no curso de Verão da **aqualia** na Universidade Rey Juan Carlos (URJC) de Madrid.

## Envolvidos na educação, cultura e desporto

Neste âmbito, a **aqualia** leva a cabo ações próprias e colabora também em iniciativas organizadas pelos agentes públicos e/ou pelos próprios vizinhos das comunidades onde opera.

Ao longo de 2011, a **aqualia** investiu um total de 314 434 euros neste tipo de atividades, o que implicou uma redução de 27% em relação ao passado exercício.

Além das iniciativas que se levam a cabo no âmbito nacional, é de mencionar as atividades de ação social realizadas pela **aqualia** na sua filial da República Checa, SmVak, onde tiveram lugar durante o passado ano diversas iniciativas.



Campeonato deficientes no Centro Desportivo Los Alcázares (Múrcia).

Investimento na Comunidade (€)	2009	2010	2011
Cultura	141 969	252 200	184 000
Desporto	92 995	70 104	112 000
Outros (social, assistencial, ambiental, etc.)	347 046	106 272	149 000
Total	582 010	428 576	445 000

## Atividades educativas e lúdicas

Com o fim de sensibilizar diferentes públicos sobre o uso e a proteção necessária dos recursos hídricos, a **aqualia** participou durante o passado ano em diversas conferências e eventos:

- Celebração do Dia Mundial do Meio Ambiente num centro escolar de Vigo.
- Colaboração na Semana do Meio Ambiente de Calahorra.
- Conferência didática sobre o ciclo integral da água a alunos do 2.º e 3.º de ESO no Colégio Pedro Parias de Peñaflo.
- Patrocínio da Semana do Meio Ambiente de Alcalá de Henares.
- Patrocínio do X Aniversário de Educação Ambiental de Hellín.
- Conferência sobre o Ciclo Integral da Água nas Escolas de Verão de Guijuelo.
- Colaboração na IV Corrida de Minitriciclos de Archidona.
- Apoio à Semana do Meio Ambiente de Calahorra.
- Participação na Feira de Energias Renováveis de Langreo.



Semana da água em Santander.



Celebração do Dia da Criança no Fundão, Portugal.



Dia mundial do meio ambiente de Vigo.



Educação ambiental Hellín.



Visita crianças laboratório Oviedo.

Por último, por motivo do Dia Mundial da Água, a **aqualia** celebrou o IX Concurso Internacional de Desenho Infantil em todas as comunidades onde está presente com o lema “A água, o luxo mais transparente”. Nesta última edição, recebemos 35 272 trabalhos, mais 18% do que em 2010, realizados por estudantes do terceiro e quarto anos da Educação Primária e procedentes de 1016 centros escolares de Espanha, Itália e Portugal. As crianças premiadas receberam malas de desenho e consolas de videojogos, e diversos colégios obtiveram computadores graças ao seu empenho e à sua grande participação na iniciativa.



Cartaz concurso de design



Da esquerda para a direita: Juan José López, Alcalde de Huércal de Almería, Eugenio González, Presidente da Mancomunidade de Municípios do Baixo Andarax e Daniel Sánchez, Chefe de serviço da aqualia no Baixo Andarax, com as 2 crianças premiadas.

## Colaboração com iniciativas culturais

Também em 2011, a **aqualia** colaborou e patrocinou diferentes atividades de caráter artístico e cultural, como é o caso das seguintes:

- Patrocínio do Festival Sinfónicos de Moguer.
- Apoio aos Prémios Líricos e à Fundação Ópera de Oviedo.
- Patrocínio da revista histórico-cultural Farua de Berja.
- Colaboração no VI Festival de Cine Inédito de Mérida.
- Patrocínio do Festival de Outono de Jaén.
- Patrocínio do certame “Flamenco na Praza Alta” de Badajoz.

## Atividades desportivas

A prática do desporto implica o desenvolvimento de valores como o esforço, a superação e o trabalho em equipa. Por isso, todos os anos, a **aqualia** promove e patrocina eventos desportivos, destacando-se em 2011 os seguintes:

- Patrocínio da Corrida Ciclista pela Comarca Subbética.
- Patrocínio do Clube de Basquetebol local de Salamanca.
- Colaboração na organização do Campeonato de Futebol 7 de Carbonero el Mayor.
- Colaboração no Campeonato de Espanha para deficientes mentais de Los Alcázares.
- Patrocínio do Clube de Futebol e do Clube de Voleibol infantil de Berja.
- Colaboração no Campeonato de Espanha de Padel das forças e corpos de segurança de Badajoz.
- Patrocínio da V Rota Cicloturista Doñana Natural.
- Patrocínio das Escolas Desportivas de Jódar.
- Colaboração na IV Volta a Mérida em BTT.
- Patrocínio da equipa de futebol de salão de Mérida.



Patrocínio da equipa de cadetes de basquetebol de Aguas de Priego.



Patrocínio volta ciclista comarca Subbética 2011 (águas de Priego).

<b>Água salubre</b>	Aquela cuja proporção de sais a torna imprópria para a bebida e outros usos.
<b>Água residual</b>	A que procede de casas, povoações ou zonas industriais e arrasta sujidade e detritos.
<b>Biocombustível</b>	Combustível obtido mediante o tratamento físico ou químico de matéria vegetal ou de resíduos orgânicos.
<b>Biogás</b>	Gás, mistura de metano e dióxido de carbono, produzido pela fermentação bacteriana dos resíduos orgânicos, que se utiliza como combustível.
<b>Biomassa</b>	Matéria orgânica originada num processo biológico, espontâneo ou provocado, utilizável como fonte de energia.
<b>CAC</b>	Centro de Atendimento ao Cliente.
<b>Ciclo Integral da Água</b>	Utilização dos recursos hídricos proporcionados pela natureza para o seu uso humano e a sua devolução ao meio natural nas melhores condições.
<b>Co-digestão</b>	É o tratamento conjunto de resíduos orgânicos de diferente origem e composição com o fim de aproveitar a complementaridade das composições, permitindo maiores eficiências do processo.
<b>Compostagem</b>	Elaboração de composto, que é um húmus obtido artificialmente por decomposição bioquímica a quente de resíduos orgânicos.
<b>Depuração de águas</b>	Os diferentes processos implicados na extração, no tratamento e controlo sanitário dos produtos de resíduos arrastados pela água.
<b>Digestor</b>	Um contentor fechado, hermético e impermeável dentro do qual se deposita o material orgânico a fermentar em determinada diluição de água.
<b>Efluentes</b>	A saída ou os fluxos que saem de qualquer sistema que deita fluxos de água.
<b>ERAP</b>	Estações de Rebombeio de Água Potável.
<b>ERAR</b>	Estação de Reutilização de Águas Residuais.
<b>ETAP</b>	Estações de Tratamento de Água Potável.
<b>EDAS</b>	Estações Depuradoras de Água Salubre.
<b>EDAR</b>	Estação Depuradora de Águas Residuais.

<b>Lodos de depuração</b>	Lodo ou sedimento aquoso onde se concentram os sólidos sedimentados ou decantados de uma água bruta numa EDAR.
<b>Galeria de filtração</b>	Escavações lineares de escassa profundidade, leve inclinação, secção apreciável e com um nível de água livre que passa pelo seu fundo.
<b>Índice de frequência</b>	Expressa o número de acidentes de trabalho que ocorrem por cada milhão de horas trabalhadas.
<b>Índice de incidência</b>	Representa o número de acidentes com baixas que ocorrem por cada mil trabalhadores empregados na empresa.
<b>Índice de gravidade</b>	Número de dias de trabalho perdidos por cada mil horas trabalhadas.
<b>Índice de sinistralidade</b>	São os índices de frequência, incidência e gravidade.
<b>ITAM</b>	Instalação de Tratamento de Água Marinha.
<b>IDAM</b>	Instalações Dessalinizadoras de Água do Mar.
<b>Poço entubado</b>	Poço que tem uma tubagem que reveste o seu interior e tem um diâmetro menor que os escavados.
<b>Rede de abastecimento</b>	Sistema de obras de engenharia concatenadas que permitem levar a água potável até às casas da população.
<b>Rede de saneamento</b>	Sistema de estruturas e tubagens usado para a recolha e o transporte das águas residuais e pluviais de uma povoação.
<b>RSC</b>	Responsabilidade Social Corporativa.
<b>Salmoura</b>	Água com uma alta carga de sal.
<b>TTOI</b>	Tratamento Terciário com Osmose Inversa.
<b>Valorização</b>	Qualquer operação cujo resultado principal for o resíduo servir para uma finalidade útil ao substituir outros materiais que, de outro modo, se teriam utilizado para cumprir uma função particular.

## Anexo 2: Outros indicadores relevantes

### Valor económico direto gerado (€)

	2009	2010	2011
Montante líquido do volume de negócios	872 009 000	867 967 000	844 946 000
Receitas procedentes de investimentos financeiros	14 983 000	9 837 000	11 628 000
Ativos não correntes	1 378 281 000	1 505 637 000	1 534 984 000
Total	2 265 273 000	2 383 441 000	2 391 558 000

### Valor económico distribuído

	2009	2010	2011
Pagamentos a fornecedores	533 850 000	517 109 000	479 079 000
Gastos de pessoal	208 065 000	215 294 000	223 017 000
Dividendos	42 865 000	44 409 000	42 500 000
Juros pagos por empréstimos	22 567 000	28 030 000	35 132 000
Impostos de sociedades	13 727 000	12 153 000	10 831 000
Outros tributos	4 774 000	3 594 000	7 414 000
Donativos e outros investimentos na comunidade	617 000	264 000	49 000
Investimentos em infraestruturas	47 743 000	50 779 000	36 596 000
Total	874 208 000	871 632 000	834 618 000

Nota - Os dados económicos das anteriores 2 tabelas referem-se a todo o âmbito geográfico de atuação da **aqualia** (tanto nacional como internacional), assim como a sociedades participadas através do Grupo FCC.

### Procedência da Água

	2009	2010	2011
Dessalgadas	1,5%	1,1%	1,8%
Superficiais	60,8%	60,4%	57,6%
Manancial	8,1%	8,8%	9,1%
Subterrâneas	26,4%	26,9%	28,7%

Nota - dados referentes a todo o perímetro do Relatório.

### Água captada-comprada (m<sup>3</sup>)

	2009*	2010*	2011*
Água bruta captada para tornar potável	682 844 322	646 221 933	676 784 459
Água bruta comprada para tornar potável	246 193 783	238 884 415	223 662 744
Água potável comprada em alta (para distribuição)	199 058 062	198 616 117	194 196 022
Total	1 128 096 167	1 083 722 465	1 094 643 225

\*Inclui SmVaK.

### Qualidade da água potável

	2009*	2010*	2011*
Número de determinações em produção	597 314	446 023	467 734
Número de determinações não conformes em produção	2517	1473	896
Percentagem de não conformidades	0,42%	0,33%	0,19%
Número de determinações em água potável distribuída	474 647	721 381	888 724
Número de determinações não conformes em água potável distribuída	4408	2025	1561
Percentagem de não conformidades	0,93%	0,28%	0,18%

\*Inclui SmVaK.

Empregados por tipo de contrato	aqualia en España			aqualia infraestructuras			aqualia industrial			SmVaK		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Contrato indefinido	883	879	855	93	93	90	50	41	37	987	986	979
Contrato temporário	470	589	543	132	99	208	7	5	4	0	0	0
Adscritos	4071	4273	4074	24	21	18	39	36	35	0	0	0
Titulados universitários	590	771	714	98	103	128	27	24	22	152	159	161
% de titulados universitários	10,9%	13,4%	13,1%	39,4%	48,5%	40,6%	28,1%	29,3%	29,0%	15,4%	16,1%	16,45%
Quadro total	5424	5741	5472	249	213	316	96	82	76	987	986	979

Rotação do quadro	aqualia en España			aqualia infraestructuras			aqualia industrial			SmVaK		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
<b>MULHERES</b>												
Número total de empregadas	1075	1192	1154	50	49	38	24	20	18	289	291	283
Rotação (pessoas que deixam o quadro)	38	35	42,5	5	3	2	0	1	2	5	1	2
Taxa de rotação	3,5%	2,9%	3,7%	10,0%	6,1%	5,3%	0,0%	5,0%	11,1%	1,7%	0,3%	0,7%
<b>HOMENS</b>												
Número total de empregados	4350	4549	4318	199	163	278	72	62	58	698	695	696
Rotação (pessoas que deixam o quadro)	107	119	104	7	35	6,5	6	1	3	1	1	2
Taxa de rotação	2,5%	2,6%	2,4%	3,5%	21,5%	2,3%	8,3%	1,6%	6,6%	0,1%	0,1%	0,3%

Formação por categoria e sexo 2011*	Horas		N.º de empregados formados		Horas/empregados	
	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS
Diretores	64,00	3186,00	4	62	16,00	51,39
Chefias intermédias	3543,00	11 155,00	102	319	34,74	34,97
Técnicos	3204,00	5583,00	119	168	26,92	33,23
Trabalhadores qualificados	4135,00	12 203,00	241	975	17,16	12,52
Trabalhadores de baixa qualificação	1375,00	8103,00	124	821	11,09	9,87
<b>TOTAL</b>	<b>12 321,00</b>	<b>40 230,00</b>	<b>590</b>	<b>2345</b>	<b>105,91</b>	<b>141,97</b>

\*Informação correspondente à **aqualia** España

Adicionalmente, no âmbito internacional, as empresas pertencentes à **aqualia** formaram 5272 participantes, que receberam 34 464 horas de formação.

**Diretores:** Diretores, Chefes de Departamento, Delegados.

**Chefias intermédias:** Chefes de Serviço, Chefes de Área.

**Técnicos:** Técnicos titulados, Analistas.

**Trabalhadores qualificados:** Administrativos, Capatazes, Oficiais 1.º, 2.º, 3.º, Leitores.

**Trabalhadores de baixa qualificação:** Os pertencentes aos grupos de cotização 6, 7, 9 e 10. Auxiliares Administrativos, Oficiais 3.º, Peões Especialista, Peão.



**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

## **SUSTAINABLE VERIFICATION REPORT**

**VMS-Nº 022/12**

The Spanish Association for Standardisation and Certification (AENOR) has verified that the Report of the following firm:

**AQUALIA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA, S.A.**

Entitled: ***THERE IS ALWAYS ANOTHER WAY. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2011***

Provides a reasonable image and a balanced view of its performance, taking into account not only the data veracity but also the general content of the report, being its application level: **A\***

This external assurance is in accordance with the requirements of the G3.1 Guide developed by the Global Reporting Initiative (GRI). The verification has been fulfilled on 3<sup>rd</sup> July, 2012 and no subsequent performances can be considered.

The present verification will be in force, unless it is cancelled or withdrawn upon AENOR's written notification and according to specific terms of the contract – application nº GRI-029/12 dated 9<sup>th</sup> May, 2012 and to the General Regulation of January 2007, which require, amongst other commitments, the permission to visit the installations by the technical services of AENOR to verify the veracity of stated data.

This declaration does not condition the decision that Global Reporting Initiative can adopt to incorporate AQUALIA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA, SA, in the "GRI Reports List" which is published in its Web: <http://database.globalreporting.org>.

Issued on: 5<sup>th</sup> July 2012



**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO  
Chief Executive Officer



## ÍNDICE DE CONTEÚDOS DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Reportado

1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		Totalmente	
1.1	Declaração do responsável máximo da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a estratégia	Totalmente	
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Totalmente	
2. PERFIL DA ORGANIZAÇÃO		Totalmente	
2.1	Nome da Organização	Totalmente	
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Totalmente	
2.3	Estrutura operativa da organização, incluindo as principais divisões, entidades operativas, filiais e negócios conjuntos	Totalmente	
2.4	Localização da sede principal da organização	Totalmente	
2.5	Número de países onde a organização opera e nome dos países onde desenvolve atividades significativas ou os que forem relevantes especificamente em relação aos aspetos de sustentabilidade tratados na memória	Totalmente	
2.6	Natureza da propriedade e forma jurídica	Totalmente	
2.7	Mercados servidos	Totalmente	
2.8	Dimensões da organização informante	Totalmente	
2.9	Mudanças significativas durante o período coberto pela memória	Totalmente	
2.10	Prémios e distinções recebidos durante o período informativo	Totalmente	
3. PARÂMETROS DA MEMÓRIA		Totalmente	
3.1	Período coberto pela informação contida na memória	Totalmente	
3.2	Data da memória anterior mais recente		
3.3	Ciclo de apresentação de memórias	Totalmente	
3.4	Ponto de contacto para questões relativas à memória ou ao seu conteúdo	Totalmente	
<b>Alcance e cobertura da memória</b>			
3.5	Processo de definição do conteúdo da memória	Totalmente	
3.6	Cobertura da memória	Totalmente	
3.7	Limitações do alcance ou da cobertura da memória	Totalmente	
3.8	A base para incluir a informação no caso de negócios conjuntos, filiais, instalações arrendadas, atividades subcontratadas e outras entidades que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações	Totalmente	
3.9	Técnicas de medição de dados e bases para realizar os cálculos	Totalmente	
3.10	Descrição do efeito que possa ter a reexpressão de informação pertencente a memórias anteriores, juntamente com as razões que motivaram essa reexpressão	Totalmente	
3.11	Mudanças significativas relativas aos períodos anteriores no alcance, na cobertura ou nos métodos de valorização aplicados à memória	Totalmente	
<b>Índice do conteúdo GRI</b>			
3.12	Quadro que indica a localização dos conteúdos básicos da memória	Totalmente	
<b>Verificação</b>			
3.13	Política e prática atual em relação ao pedido de verificação externa da memória	Totalmente	
4. GOVERNO, COMPROMISSOS E PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE		Totalmente	
4.1	A estrutura de governo da organização, incluindo os comités do órgão máximo de governo responsável de tarefas tais como a definição da estratégia ou supervisão da organização.	Totalmente	
4.2	Tem de se indicar se o presidente do órgão máximo de governo ocupa também um cargo executivo	Totalmente	
4.3	Número de membros do órgão máximo de governo que forem independentes ou não executivos	Totalmente	
4.4	Mecanismos dos acionistas e empregados para comunicar recomendações ou indicações ao órgão máximo de governo	Totalmente	
4.5	Vínculo entre a retribuição dos membros do órgão máximo de governo, altos cargos diretivos e executivos e o desempenho da organização	Totalmente	
4.6	Procedimentos implementados para evitar conflitos de interesse no órgão máximo de governo	Totalmente	
4.7	Procedimento de determinação da capacitação e experiência exigível aos membros do órgão máximo de governo para poder guiar a estratégia da organização nos aspetos sociais, ambientais e económicos	Totalmente	
4.8	Declarações de missão e visão desenvolvidas internamente, códigos de conduta e princípios relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, e o estado de implementação	Totalmente	
4.9	Procedimentos do órgão máximo de governo para supervisionar a identificação e gestão, por parte da organização, do desempenho económico, ambiental e social	Totalmente	
4.10	Procedimentos para avaliar o desempenho do órgão máximo, em especial em relação ao desempenho económico, ambiental e social	Totalmente	
<b>Compromissos com iniciativas externas</b>			
4.11	Descrição de como a organização adotou uma perspetiva ou um princípio de precaução	Totalmente	
4.12	Princípios ou programas sociais, ambientais e económicos desenvolvidos externamente, assim como qualquer outra iniciativa que a organização subscreva ou aprove	Totalmente	
4.13	Principais organizações às quais pertença e/ou entidades nacionais que a organização apoia	Totalmente	
<b>Participação dos grupos de interesse</b>			
4.14	Relação de grupos de interesse que a organização incluiu	Totalmente	
4.15	Base para a identificação e seleção de grupos de interesse com os quais a organização se compromete	Totalmente	
4.16	Enfoque adotado para a inclusão de grupos de interesse	Totalmente	
4.17	Principais preocupações e aspetos de interesse que tenham surgido através da participação dos grupos de interesse e a forma como a organização respondeu aos mesmos na elaboração da memória	Totalmente	

Resposta	Se se aplicar, indicar a secção não reportada	Motivos de omissão	Comentários	Data
Carta do Diretor-Geral Pág. 5 e 6 Gestão de riscos Pág. 15 e 17				
Pág. 14 Presentes em todo o ciclo da água pág.17 Estrutura operativa pág. 16 p. 72 O valor da água pág. 11				
Pág. 14 O valor da água pág. 14, 15, 17 e 58 O valor da água pág. 11 Não houve mudanças significativas durante o exercício aqualia em 2011 pág. 9 e 10				
A informação reportada refere-se ao exercício compreendido entre 1 de Janeiro de 2011 e 31 de Dezembro de 2011 Setembro de 2011, correspondente ao exercício 2010 Anualmente p.72 <a href="http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguiement_o_recomendaciones_GRI.pdf">http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguiement_o_recomendaciones_GRI.pdf</a> . <a href="http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguiement_o_recomendaciones_GRI.pdf">http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguiement_o_recomendaciones_GRI.pdf</a> . O alcance da memória inclui as atividades da organização em Espanha exceto onde estiver explicitamente mencionado. <a href="http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguiement_o_recomendaciones_GRI.pdf">http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguiement_o_recomendaciones_GRI.pdf</a> .Ver documento <a href="http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguiement_o_recomendaciones_GRI.pdf">http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguiement_o_recomendaciones_GRI.pdf</a> . Não houve reexpressões de informação significativas em relação a memórias anteriores Não houve mudanças significativas durante o exercício pág. 62 e 69 pág. 60 e 61				
Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver Relatório Anual de Governo Corporativo da FCC (Conselho de Administração). Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver Relatório Anual de Governo Corporativo da FCC, pág. 11 Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver Relatório Anual de Governo Corporativo da FCC (Conselho de Administração) e pág. 11. Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver Relatório Anual de RSC da FCC (Assembleia Geral de Acionistas). Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver Relatório Anual de Governo Corporativo da FCC, pág. 17 Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver Relatório Anual de Governo Corporativo da FCC, pág. 37 Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver Relatório Anual de Governo Corporativo da FCC, pág. 24 "Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver: - Plano Diretivo de Sustentabilidade 2012-2014 da FCC ( <a href="http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/estrategia/plan-director/index.html">http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/estrategia/plan-director/index.html</a> ) - Código Ético da FCC ( <a href="http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/etica-e-integridad/index.html">http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/etica-e-integridad/index.html</a> ) - Presença em associações e fóruns de RSC (Relatório Anual de RSC do Grupo)." Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver Relatório Anual de Governo Corporativo da FCC, pág. 45. Comissões. Controlo e gestão de riscos. Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver Relatório Anual de Governo Corporativo da FCC, pág. 45. Comissões. Controlo e gestão de riscos.				
Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, o seu governo corporativo coincide com o da FCC. Ver Relatório Anual de Governo Corporativo da FCC, pág. 45 e 47. Comissões. Controlo e gestão de riscos. I+D Melhorando o futuro - Pág. 18 e 20. Setor da água - Pág. 26 Envolvidos no progresso social - Pág. 52 Envolvidos no mundo académico - Pág. 52 e 53 I+D Melhorando o futuro - Pág. 18 e 20. Setor da água - Pág. 26 Diálogo com grupos de interesse - Pág. 22 e 23 Diálogo com grupos de interesse - Pág. 22 e 23 Diálogo com grupos de interesse - Pág. 22 e 23 Diálogo com grupos de interesse - Pág. 22 e 23				

5. ENFOQUE DE GESTÃO E INDICAÇÕES DE DESEMPENHO

5.1. DIMENSÃO ECONÓMICA

Informação sobre o enfoque de gestão económica

Desempenho económico

EC1	Valor económico direto gerado e distribuído	Totalmente
EC2	Consequências financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido à alteração climática	Parcialmente
EC3	Cobertura das obrigações da organização devidas a programas de benefícios sociais	Totalmente
EC4	Ajudas financeiras significativas de governos	Totalmente

Presença de mercado

EC5	Variação de relações entre o salário inicial standard e o salário mínimo por género em lugares onde se desenvolvam operações significativas	Parcialmente
EC6	Política, práticas e proporção de gasto correspondente a fornecedores locais em lugares onde se desenvolvem operações significativas	Totalmente
EC7	Procedimentos para a contratação local e proporção de altos cargos diretivos procedentes da comunidade local, em lugares onde se desenvolvam operações significativas	Não Reportado

Impactos económicos indiretos

EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e os serviços prestados principalmente para o benefício público mediante compromissos comerciais, pro bono ou em espécies	Totalmente
EC9	Entendimento e descrição dos impactos económicos indiretos significativos	Não Reportado

5.2. DIMENSÃO AMBIENTAL

Informação sobre o enfoque de gestão ambiental

Desempenho ambiental

Materiais

EN1	Materiais utilizados por peso ou volume	Parcialmente
EN2	Porcentagem de materiais utilizados que são materiais valorizados	Totalmente

Energia

EN3	Consumo direto de energia discriminado por fontes primárias	Totalmente
EN4	Consumo indireto de energia discriminado por fontes primárias	Totalmente
EN5	Poupança de energia devido à conservação e a melhorias da eficiência	Não Reportado
EN6	Iniciativas para proporcionar produtos e serviços eficientes no consumo de energia baseados em energias renováveis, e as reduções no consumo de energia como resultado das referidas iniciativas	Parcialmente
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e as reduções conseguidas com essas iniciativas	Não Reportado

Água

EN8	Captação total de água por fontes	Totalmente
EN9	Fontes de água que foram afetadas significativamente pela captação de água	Totalmente
EN10	Porcentagem e volume total de água reciclada e reutilizada	Totalmente

Biodiversidade

EN11	Descrição de terrenos adjacentes ou localizados dentro de espaços naturais protegidos ou de áreas de alta biodiversidade não protegidas	Não Reportado
EN12	Descrição dos impactos mais significativos na biodiversidade em espaços naturais protegidos ou em áreas de alta biodiversidade não protegidas, derivados das atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto valor em biodiversidade em zonas alheias às áreas protegidas	Não Reportado
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Não Reportado
EN14	Estratégias e ações implementadas e planificadas para a gestão de impactos sobre a biodiversidade	Reportado
EN15	Número de espécies, discriminadas em função do seu perigo de extinção, incluídas na Lista Vermelha da UICN e em listagens nacionais, e cujos habitats se encontram em áreas afetadas pelas operações conforme o grau de ameaça da espécie	Reportado

Emissões, descargas e resíduos

EN16	Emissões totais, diretas e indiretas, de gases de efeito de estufa, em peso	Totalmente
EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito de estufa, em peso	Totalmente
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e as reduções conseguidas	Parcialmente
EN19	Emissões de substâncias destrutoras da camada de ozono, em peso	Não Reportado
EN20	NO, SO e outras emissões significativas para o ar por tipo e peso	Não Reportado
EN21	Descarga total de águas residuais, conforme a sua natureza e o seu destino	Totalmente
EN22	Peso total de resíduos geridos, conforme o tipo e método de tratamento	Parcialmente
EN23	Número total e volume dos derrames acidentais e mais significativos	Totalmente
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados que se consideram perigosos segundo a classificação do Acordo de Basileia, anexos I, II, III e VIII e percentagem de resíduos transportados internacionalmente	Não Reportado
EN25	Identificação, tamanho, estado de proteção e valor de biodiversidade de recursos hídricos e habitats relacionados, afetados significativamente por descargas de água e águas de escoamento da organização informante	Não Reportado

Resposta	Se se aplicar, indicar a secção não reportada	Motivos de omissão	Comentários	Data
A responsabilidade para a aqualia pág. 22-27				
"O valor da água pág. 14 Anexo 2 - Outros indicadores relevantes"				
"Alteração climática - Pág. 46 e 47 Gestão de riscos - Pág. 47"	Estimativas quantitativas	Não Disponível	Atualmente, a aqualia está a desenvolver um mapa de riscos que permitirá definir os riscos e as oportunidades relevantes para a empresa	2013
"Os empregados da aqualia não dispõem de planos de pensões e, portanto, a organização não tem nenhuma obrigação contraída com o trabalhador" "Subsídios - 15 544 000 € I+D - 172 000 €"				
Todos os empregados estão sujeitos aos acordos coletivos assinados pela aqualia. Nestes acordos, faz-se menção à não discriminação entre homens e mulheres. Fornecedores - Pág. 49 e 50	Não se reporta a relação entre os salários iniciais standard e os salários mínimos locais			
		Não Disponível	Dada a recente implementação a nível internacional, a aqualia continua a coordenar a maioria das suas atividades em Espanha. Por esta razão, para já, não existem políticas ativas de contratação de fornecedores ou cargos diretivos locais. A aqualia está a trabalhar para o desenvolvimento destas ferramentas	2013
A atividade realizada pela aqualia é de âmbito público. O principal negócio é a gestão de infraestruturas públicas de água que revertem numa melhoria na qualidade de vida dos cidadãos. Pelo que todos os nossos investimentos dirigem-se ao benefício público.				
A aqualia não dispõe de sistemas de medição para poder reportar de forma adequada este indicador.				
p. 44-47				
Destacado p. 44 "volumes de reativos utilizados"	Volume de materiais diretos e não renováveis utilizados	Não se aplica	Os materiais utilizados mais significativos são reativos para o tratamento e a depuração da água. A sua natureza determina que sejam diretos e não renováveis	
Dada a natureza do negócio da aqualia, a água captada ou comprada como material consumido considera-se que procede de uma fonte renovável. Outros consumos não são significativos em relação ao volume gerido.				
Alteração climática - Pág. 47 e 48 Alteração climática - Pág. 47 e 48				
A aqualia não dispõe de sistemas de medição para poder reportar de forma adequada este indicador. Principais projetos de I+D em 2011 pág. 19	Reduções obtidas	Não Disponível	A aqualia implementou um Sistema de Certificação em Gestão Energética, que se vai implementando instalação a instalação A aqualia continua a trabalhar para reportar esta informação em futuros relatórios	2013
A aqualia não dispõe de sistemas de medição para poder reportar de forma adequada este indicador.			A aqualia implementou um Sistema de Certificação em Gestão Energética, que se vai implementando instalação a instalação	
Qualidade da água pág. 34 e 36 "A aqualia não dispõe de instalações de captação de água em áreas consideradas protegidas. Qualidade da água - pág. 32 a 34" "Na aqualia España, reutilizou-se um total de 7 945 500 m <sup>3</sup> . Isto implica 1,6% do total do volume de água depurada."				
		Não Disponível	A aqualia continua a trabalhar para reportar esta informação em futuros relatórios	2013
		Não Disponível	A aqualia continua a trabalhar para reportar esta informação em futuros relatórios	2013
A aqualia leva a cabo atividades relativas à proteção ou restauração de habitats.				
A aqualia não realizou nenhuma atividade dedicada à gestão dos impactos sobre a biodiversidade.				
A aqualia não dispõe de instalações, ou realiza atividades, onde se encontrem espécies protegidas.				
Alteração climática - Pág. 48 Alteração climática - Pág. 48				
"Meio ambiente: Pensando no futuro - pág. 46 e 48 Alteração climática - Pág. 48"	Emissões de gases de efeito de estufa evitadas	Não Disponível	Não se dispõe de um sistema de gestão de dados que permita obter esta informação com um nível adequado de fiabilidade	2013
		Não Disponível	Não se dispõe de um sistema de gestão de dados que permita obter esta informação com um nível adequado de fiabilidade	2013
		Não Disponível	Não se dispõe de um sistema de gestão de dados que permita obter esta informação com um nível adequado de fiabilidade	2013
"Durante 2011, não ocorreram descargas significativas de águas residuais procedentes das atividades diretas da aqualia" Gestão de resíduos - Pág. 45 e 48	Dados relativos às quantidades de resíduos destinadas a compostagem, reutilização, reciclagem, recuperação, incineração ou descarga	Não Disponível	Não se dispõe de um sistema de gestão de dados que permita obter esta informação com um nível adequado de fiabilidade	2013
Durante 2011, não se registaram, através dos canais estabelecidos para o efeito, derrames significativos por parte da aqualia.				
A aqualia não transporta, importa, exporta ou trata resíduos perigosos no âmbito do Acordo de Basileia.				
A aqualia não realiza descargas de água e águas de escoamento significativas.				

## ÍNDICE DE CONTEÚDOS DA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Reportado

		Reportado
<b>Produtos e serviços</b>		
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais dos produtos e serviços, e grau de redução desse impacto	Parcialmente
EN27	Porcentagem de produtos vendidos, e os seus materiais de embalagem, que são recuperados ao final da sua vida útil, por categorias de produtos	Totalmente
<b>Cumprimento normativo</b>		
EN28	Custo das multas significativas e número de sanções não monetárias por incumprimento da normativa ambiental	Totalmente
<b>Transporte</b>		
EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados para as atividades da organização, assim como do transporte de pessoal	Não Reportado
<b>Geral</b>		
EN30	Discriminação por tipo do total de gastos e investimentos ambientais	Parcialmente
<b>5.3. DIMENSÃO SOCIAL</b>		
<b>Informação sobre o enfoque de gestão de práticas laborais e ética do trabalho</b>		
<b>Desempenho social</b>		
<b>Emprego</b>		
LA1	Discriminação do coletivo de trabalhadores por tipo de emprego, por contrato e por região distribuído por género	Parcialmente
LA2	Número total de empregados e rotação média de empregados, discriminados por faixa etária, sexo e região	Parcialmente
LA3	Benefícios sociais para os empregados a tempo inteiro, que não se oferece aos empregados temporários ou a tempo parcial, discriminado por atividade principal	Parcialmente
LA15	Taxas por género, de regresso ao trabalho e retenção de trabalhadores depois de licenças maternais/parentais	Não Reportado
<b>Relações empresa/trabalhadores</b>		
LA4	Porcentagem de empregados cobertos por um acordo coletivo	Totalmente
LA5	Período(s) mínimo(s) de pré-aviso relativo(s) a alterações organizativas	Totalmente
LA6	Porcentagem do total de empregados que está representado em comités de segurança e saúde conjuntos de direção-empregados, estabelecidos para ajudar a controlar e prestar assessoria sobre programas de saúde e segurança no trabalho	Totalmente
LA7	Taxas de absentismo, doenças profissionais, dias perdidos e número de vítimas mortais relacionadas com o trabalho, por região e por género	Parcialmente
LA8	Programas de educação, formação, assessoria, prevenção e controlo de riscos que se apliquem aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade em relação a doenças graves	Totalmente
LA9	Assuntos de segurança e saúde cobertos em acordos formais com sindicatos	Totalmente
<b>Formação e educação</b>		
LA10	Média de horas de formação por ano por empregado, discriminada por categoria de empregado e por género	Totalmente
LA11	Programas de gestão de aptidões e de formação contínua que fomentem a empregabilidade dos trabalhadores e que os apoiem na gestão do final das suas carreiras profissionais	Não Reportado
LA12	Porcentagem de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento profissional distribuído por género	Não Reportado
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>		
LA13	Composição dos órgãos de governo corporativo e quadro de pessoal, discriminada por sexo, faixa etária, pertença a minorias e outros indicadores de diversidade	Parcialmente
LA14	Relação entre o salário base dos homens em relação às mulheres, discriminada por categoria profissional, onde se desenvolvam operações significativas	Totalmente
<b>Informação sobre o enfoque de gestão de direitos humanos</b>		
<b>Práticas de investimento e abastecimento</b>		
HR1	Porcentagem e número total de acordos de investimento significativos que incluam cláusulas de direitos humanos ou que tenham sido objeto de análise em matéria de direitos humanos	Totalmente
HR2	Porcentagem dos principais distribuidores e contratados que foram objeto de análise em matéria de direitos humanos, e medidas adotadas como consequência	Totalmente
HR3	Total de horas de formação dos empregados sobre políticas e procedimentos relacionados com os aspetos dos direitos humanos relevantes para as suas atividades, incluindo a percentagem de empregados formados	Totalmente
<b>Não discriminação</b>		
HR4	Número total de incidentes de discriminação e medidas adotadas	Totalmente
<b>Liberdade de associação e acordos coletivos</b>		
HR5	Atividades da empresa nas quais o direito à liberdade de associação e de recorrer a acordos coletivos possam correr importantes riscos, e medidas adotadas para apoiar estes direitos	Totalmente
<b>Exploração infantil</b>		
HR6	Atividades identificadas que implicam um risco potencial de incidentes de exploração infantil, e medidas adotadas para contribuir para a sua eliminação	Totalmente

Resposta	Se se aplicar, indicar a secção não reportada	Motivos de omissão	Comentários	Data
"Investigação e Desenvolvimento - Pág. 19 e 20 Gestão de resíduos - Pág. 45 e 46" O produto comercializado pela aqualia, a água, não tem nenhum tipo de embalagem.	Impactos relativos ao ruído	Não Disponível	As instalações geridas pela aqualia não produzem níveis significativos de ruído.	
Durante 2011, não se registaram multas ou sanções por incumprimento da normativa ambiental.				
Os impactos derivados do transporte não são significativos no contexto da organização.				
"Gastos associados à evacuação de lamas e lodos - 644 736 €. Segurança do abastecimento - Pág. 34"				
Empregados: o nosso maior ativo pág. 38 e 41				
"Igualdade e diversidade - Pág. 39 Anexo 2: Outros indicadores relevantes"	Tipo de contrato por género	Não Disponível	Durante o processo de elaboração deste relatório, não foi possível obter este dado	2013
Anexo 2: Outros indicadores relevantes	Discriminação por idade da rotação média de empregados	Não Disponível	Os sistemas atuais de gestão de dados da empresa não permitem obter esta informação com um nível adequado de fiabilidade. A aqualia está a trabalhar para reportar esta informação.	2013
"O quadro de pessoal tem empréstimos subsidiados para gastos médicos peremptórios, aquisição de residência habitual ou compra de mobiliário básico, seguros de vida e acidente, e ajudas para as situações de familiares deficientes"		Não Disponível	Os sistemas atuais de gestão de dados da empresa não permitem obter esta informação com um nível adequado de fiabilidade. A aqualia está a trabalhar para reportar esta informação.	2013
Seguimos na linha marcada pela nossa empresa-mãe, a FCC, e 100% dos nossos empregados estão cobertos por acordos coletivos.				
Pelo facto de a aqualia pertencer ao Grupo FCC, a sua política coincide com a da FCC. Ver Relatório Anual de RSC da FCC, pág. 474 (3.3.4 Diálogo com os empregados)				
Segurança e saúde no trabalho - Pág. 40 e 41				
"Segurança e saúde no trabalho - Pág. 40 e 41 A normativa nacional cumpre os requisitos estabelecidos pela OIT em referência ao registo e à notificação de acidentes de trabalho e doenças profissionais"	- Discriminação por contratados independentes - Discriminação por género	Não Disponível	Atualmente, a aqualia não discrimina a informação por contratados, essa informação está incluída nos dados reportados. Por outro lado, os sistemas de gestão atuais não permitem obter a informação discriminada por género com um nível adequado de fiabilidade	2013
Os dados são reportados a nível do Grupo FCC, pelo que não é possível discriminar os referentes à aqualia. Para mais informações, ver pág. 476 do Relatório Anual de RSC da FCC (3.4.1 Cultura de zero acidentes) e indicadores				
"Segundo acordo do III Convénio Estatal do Setor de Águas Potáveis e Residuais (publicado no BOE 24/8/2007), criou-se uma Comissão Técnica de Segurança e Saúde Laboral cuja missão essencial é fomentar o cumprimento da normativa legal e regulamentar em matéria de segurança e saúde laboral no setor, assim como a promoção de campanhas de informação e consciencialização"				
"Formação - Pág. 38 Anexo 2: Outros indicadores relevantes"		Não Disponível		
		Não Disponível		
"Igualdade e diversidade - Pág. 39 e 42 e 59 Anexo 2: Outros indicadores relevantes Ver Relatório de Governo Corporativo da FCC em www.fcc.es" "O acordo coletivo subscrito por todos os trabalhadores da aqualia indica a não discriminação salarial entre homens e mulheres."	Discriminação por faixa etária e pertença a minorias	Não Disponível	Os sistemas atuais de gestão de dados da empresa não permitem obter esta informação com um nível adequado de fiabilidade. A aqualia está a trabalhar para reportar esta informação.	2013
Fornecedores responsabilidade em cadeia pág. 50				
"A aqualia mantém os critérios e as normas de contratação dentro do padrão que o Grupo FCC tem estabelecido. Ver Relatório de RSC do Grupo FCC, pág. 479 (4.1 Os princípios éticos do Grupo FCC, também na cadeia de compras e abastecimentos)"				
"A aqualia mantém os critérios e as normas de contratação dentro do padrão que o Grupo FCC tem estabelecido. Ver Relatório de RSC do Grupo FCC, pág. 479 (4.1 Os princípios éticos do Grupo FCC, também na cadeia de compras e abastecimentos) A proteção dos direitos humanos está implícita no sentido em que se exige o cumprimento para qualquer tipo de contratação de fornecedores e subcontratados, da normativa legal vigente em toda a sua dimensão: laboral, tributária, etc..." Durante 2011, não se realizaram atividades de formação nestes assuntos.				
"Não detetaram incidentes de discriminação durante 2011 através dos canais de informação"				
A aqualia, por estar integrada no Grupo FCC, cumpre os requisitos para assegurar que os direitos e as liberdades de todos os seus empregados são cumpridos				
"Atualmente, a natureza da atividade da aqualia, assim como o alcance da sua implementação internacional, não implicam este tipo de riscos."				

<b>Trabalhos forçados</b>		
HR7	Operações identificadas como de risco significativo de originarem episódios de trabalho forçado ou não consentido, e as medidas adotadas para contribuir para a sua eliminação	Totalmente
<b>Práticas de segurança</b>		
HR8	Porcentagem do pessoal de segurança que foi formado nas políticas ou nos procedimentos da organização em aspetos de direitos humanos relevantes para as atividades	Não Reportado
<b>Direitos dos indígenas</b>		
HR9	Número total de incidentes relacionados com violações dos direitos dos indígenas e medidas adotadas	Não Reportado
<b>Avaliação</b>		
HR10	Porcentagem e número total de operações que foram revistas em aspetos de direitos humanos e/ou avaliação de impactos	Não Reportado
<b>Remediação</b>		
HR11	Número de queixas relativas a direitos humanos que foram apresentadas, avaliadas e resolvidas mediante mecanismos de denúncia formais	Não Reportado
<b>Informação sobre o enfoque de gestão em relação à sociedade</b>		
<b>Comunidade</b>		
SO1	Natureza, alcance e eficácia de programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo entrada, operação e saída da empresa	Não Reportado
SO9	Operações com um impacto negativo atual ou potencial significativo sobre as comunidades locais	Não Reportado
SO10	Medidas implementadas nas operações para a prevenção e mitigação de impactos significativos atuais ou potenciais sobre as comunidades locais	Não Reportado
<b>Corrupção</b>		
SO2	Porcentagem e número total de unidades de negócio analisadas em relação a riscos relacionados com a corrupção	Totalmente
SO3	Porcentagem de empregados formados nas políticas e nos procedimentos anti-corrupção da organização	Totalmente
SO4	Medidas tomadas em resposta a incidentes de corrupção	Totalmente
<b>Política pública</b>		
SO5	Posição de políticas públicas e participação no desenvolvimento das mesmas e de atividades de "lobbying"	Não Reportado
SO6	Valor total das contribuições financeiras e em espécies para partidos políticos ou instituições relacionadas, por países	Totalmente
<b>Comportamento de concorrência desleal</b>		Totalmente
SO7	Número total de ações por causas relacionadas com práticas monopolísticas e contra a livre concorrência, e seus resultados	Totalmente
<b>Cumprimento normativo</b>		
SO8	Valor monetário de sanções e multas significativas e número total de sanções não monetárias derivadas do incumprimento das leis e regulamentações	Totalmente
<b>Informação sobre o enfoque de gestão de responsabilidade sobre produtos</b>		
<b>Saúde e segurança do utilizador</b>		
PR1	Fases do ciclo de vida dos produtos e serviços nas quais se avaliam, para, conforme o caso, serem melhorados, os impactos dos mesmos na saúde e segurança dos clientes, e percentagem de categorias de produtos e serviços significativos sujeitos a esses procedimentos de avaliação	Totalmente
PR2	Número total de incidentes derivados do incumprimento da regulação legal ou dos códigos voluntários relativos aos impactos dos produtos e serviços na saúde e segurança durante o seu ciclo de vida, distribuídos em função do tipo de resultado dos referidos incidentes	Totalmente
<b>Etiquetagem de produtos e serviços</b>		
PR3	Tipos de informação sobre os produtos e serviços que são requeridos pelos procedimentos em vigor e pela normativa, e percentagem de produtos e serviços sujeitos a esses requerimentos informativos	Totalmente
PR4	Número total de incumprimentos da regulação e dos códigos voluntários relativos à informação e etiquetagem dos produtos e serviços, distribuídos em função do tipo de resultado dos referidos incidentes	Totalmente
PR5	Práticas em relação à satisfação do cliente, incluindo os resultados dos estudos de satisfação do cliente	Totalmente
<b>Comunicações de marketing</b>		
PR6	Programas de incumprimento das leis ou adesão a padrões e códigos voluntários mencionados em comunicações de marketing, incluindo a publicidade, outras atividades promocionais e os patrocínios	Totalmente
PR7	Número total de incidentes fruto do incumprimento das regulações relativas às comunicações de marketing, à promoção e ao patrocínio, distribuídos em função do tipo de resultado dos referidos incidentes	Totalmente
<b>Privacidade do cliente</b>		
PR8	Número total de reclamações devidamente fundamentadas em relação à privacidade e fuga de dados pessoais de clientes	Totalmente
<b>Cumprimento normativo</b>		Totalmente
PR9	Custo das multas significativas fruto do incumprimento da normativa em relação ao abastecimento e uso de produtos e serviços da organização	

Resposta	Se se aplicar, indicar a secção não reportada	Motivos de omissão	Comentários	Data
"Atualmente, a natureza da atividade da aqualia, assim como o alcance da sua implementação internacional, não implicam este tipo de riscos."				
Este indicador não se considera material pois a aqualia não dispõe de pessoal de segurança que precise de ser formado em matéria de direitos humanos, no âmbito das atividades que realiza.				
		Não material	As instalações geridas pela aqualia não estão em lugares em risco de violações dos direitos humanos	
		Não material	As instalações geridas pela aqualia não estão em lugares em risco de violações dos direitos humanos	
		Não material	As instalações geridas pela aqualia não estão em lugares em risco de violações dos direitos humanos	
Sociedade: Contribuímos para o progresso pág. 52 e 55				
		Não Disponível	A aqualia não dispõe atualmente de sistemas que permitam medir este tipo de impactos.	2013
		Não Disponível	A aqualia não dispõe atualmente de sistemas que permitam medir este tipo de impactos.	2013
		Não Disponível	A aqualia não dispõe atualmente de sistemas que permitam medir este tipo de impactos.	2013
Como parte do Grupo FCC, a aqualia está integrada nas práticas levadas a cabo pelo Grupo. Para mais informação, ver Relatório Anual de RSC do Grupo, pág. 459 (1.2. Controlo e gestão de riscos) Durante 2011, não se realizaram atividades de formação nestes assuntos. "Não detetaram incidentes de corrupção durante 2011"				
		Não se aplica	Em Espanha, não é permitida a existência de "lobbys" ou grupos de pressão, pelo que a aqualia não realiza nenhum tipo de atividade neste sentido. Não obstante, está presente em associações empresariais e setoriais que, entre outras atividades, colaboram com a Administração Pública transmitindo a opinião dos seus associados. Setor da água - Pág. 26	
A aqualia não realiza contribuições financeiras e/ou em espécie para partidos políticos em nenhum dos países onde está presente.				
A aqualia não recebeu, durante 2011, nenhuma ação derivada de práticas monopolísticas e contra a livre concorrência.				
"Custo das sanções administrativas ou judiciais por incumprimento de leis e regulamentações - 109 000 €. Não ocorrendo nenhuma sanção não monetária ou ações contra a organização promovidas perante instâncias de arbitragem. O número total de sanções recebidas foi de 20" Clientes: A qualidade e o compromisso são o nosso compromisso pág. 30 e 35				
"Realizam-se controlos e análises a 100% das águas geridas pela aqualia para assegurar a qualidade da mesma, tanto em abastecimento como em saneamento. Qualidade da água - pág. 32, 33 e 34" O número de incumprimentos confirmados da regulamentação sanitária de água para consumo humano ascende a um total de 2.912, dos quais 639 foram confirmados pelo SINAC, de um total de 588 362 determinações.				
Qualidade da água - pág. 32, 33 e 34 Segurança do abastecimento - Pág. 34" Anexo 3: Pág. 58	Os produtos e serviços oferecidos pela aqualia não requerem etiquetagem.			
Não se registaram incidentes derivados do incumprimento da regulação ou códigos voluntários durante 2011 Satisfação do Cliente - Pág. 35 e 36				
"A aqualia segue a política do Grupo FCC em relação às comunicações de marketing. A FCC não aderiu a nenhum código voluntário de publicidade ou patrocínio." "Durante 2011, a aqualia não incorreu neste tipo de incidentes."				
Não foram recebidas reclamações relativas à privacidade e fuga de dados pessoais de clientes durante 2011				
Sanções por incumprimentos normativos - aqualia España 21 000 €.				



## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **aqualia Gestión Integral del Agua S.A.** has presented its report "There is always another way. Corporate Social Responsibility Report 2011" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 20 July 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a faint, large watermark of the GRI logo in the background.

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because **aqualia Gestión Integral del Agua S.A.** has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

*The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Disclaimer:** Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 11 July 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.





Editado por:

**aqualia**, gestión integral del agua, s.a.

**www.aqualia.es**

Conceção e maquetização:

the creativos

Produção:

Molinuevo

Traducido

por A&JCommunication,

[www.ajcommunication.eu](http://www.ajcommunication.eu)

Depósito Legal: M-24224-2012

Se pretender receber mais informações sobre este relatório,  
pode contactar:

**aqualia**

Direção de Gestão de Serviços

Ulises, 18, Edificio H, 5.º andar

28043 Madrid.

Encontrará mais informações sobre a **aqualia** e o presente relatório em  
formato digital em **www.aqualia.es**

Informação sobre o Grupo FCC em: **www.fcc.es**

Informação sobre a Global Reporting Initiative em:

**www.globalreporting.org**

Índice de conteúdos do GRI: [www.aqualia.es/aqualia/rsc.aspx](http://www.aqualia.es/aqualia/rsc.aspx)



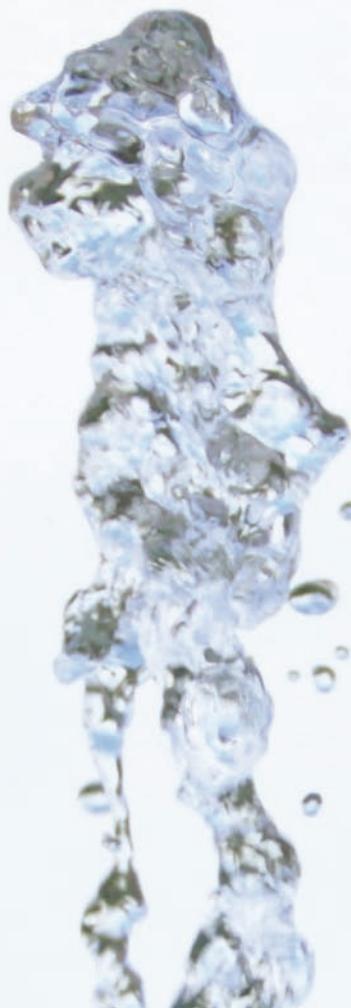
Esta memória de RSC 2011 está impressa em papel reciclado para minimizar o impacto gerado pela sua produção no nosso ambiente. Mas como acreditamos que é sempre possível dar um passo mais, convidamo-lo a plantar o marcador de livros anexo. Semeie-o num vaso, regue-o e obterá folhas de camomila. (*Matricaria Chamomilla*).

Entre todos, podemos melhorar o nosso planeta.



# aqualia

gestión integral del agua s.a.



Impreso em papel isento de cloro

