

Aqualia: uma empresa comprometida e sustentável

#escuchareal

Em 2019, realizamos um processo de escuta ativa e profunda das necessidades e expectativas dos nossos grupos de interesses.



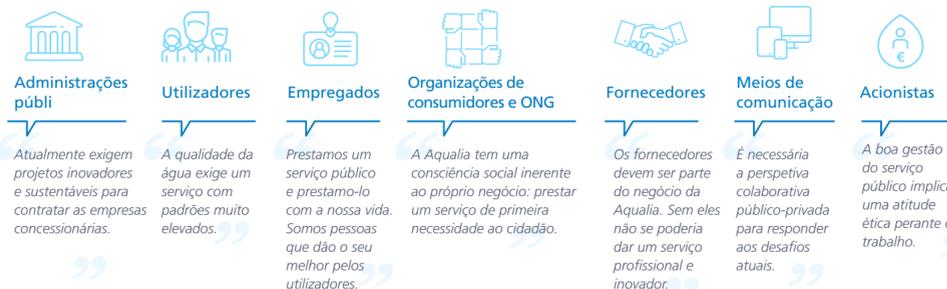
13 Entrevistas qualitativas a grupos de interesses: Administrações Públicas, utilizadores, fornecedores, meios de comunicação, ONG e acionistas.

11 Entrevistas qualitativas aos principais dirigentes da companhia e a dirigentes expatriados.

18.000 Inquéritos quantitativos aos grupos de interesses internos e externos.

Na Aqualia, há muito tempo que compreendemos a interdependência entre o equilíbrio do meio ambiente e o bem-estar social.

Félix Parra, CEO de Aqualia



Este processo de escuta permitiu-nos identificar os principais desafios do nosso tempo e dar-lhes resposta a partir da criação de valor nos distintos âmbitos da empresa.



Impresso em papel sem cloro

escuta
Relatório de Sustentabilidade 2019

Comprometidos com os ODS e o desenvolvimento sustentável

A Aqualia assume o papel do setor privado no cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e demonstra-o através do seu compromisso diário de promover esta cultura na empresa e entre os seus grupos de interesses.



Compromissos prioritários para a sua atividade



Compromissos corporativos



Convidamo-lo a descobrir no **Relatório de Sustentabilidade de 2019**



A água, recurso natural



Envolver-se na proteção e recuperação do ecossistema

Os cuidados com o meio ambiente são parte essencial do nosso negócio. Os pilares de desempenho são:

- Obtenção de produtos de valor acrescentado no processo de tratamento da água.
- Recuperação do ecossistema-chave no ciclo da água.



Promover a redução do consumo da água e outras matérias-primas

A Aqualia desenvolve programas de monitorização e medição para a gestão eficiente na distribuição da água em colaboração com as Administrações Públicas para a melhoria contínua da eficiência.

- **Programas:** Aqualia GIS, Aqualia GESRED, Plataforma Scada centralizada ou Plataforma Takadu.
- **Resultados:** 74,4% de eficiência na rede de distribuição.



Promover a redução do consumo de energia e de emissões

A Aqualia calcula a pegada de carbono para conseguir a redução de emissões através da monitorização.

- Medição da **Pegada de Carbono:** 448.654 tCO₂eq (Sum. Alcance 1+2+3). ▼ **13,8 %**
- Compra de **energia renovável** de origem fotovoltaica: **Certificado de origem GDO** (76 GWh/ano)
- **Energia auto-gerada** pela Aqualia: ▲ **4,2%**



Principais campos de investigação

- 9 Biofábricas
- 7 Energia renovável
- 7 Projetos neutros em carbono
- 6 Regeneração e reutilização da água



Transformação digital numa perspetiva humana

Pilares da digitalização



1 Gestão global

Oferece soluções especializadas e plenamente integradas no negócio para conseguir a eficiência global.

- Certificações de qualidade: 81,4%.



2 Omnicanalidade

com os clientes para oferecer o melhor serviço de atendimento.

- Atendimento de 804.519 chamadas com um nível de satisfação de 96,7%.
- Faturação eletrónica: 24,8% nos novos contratos.



3 Mobilidade

para fornecer aos técnicos de campo as melhores soluções que facilitem a operação, manutenção e atenção ótima aos clientes da Aqualia.

- Contadores inteligentes: ▲ 22,6%.
- Acessos à distância: ▲ 29,7%.
- Investimento em projetos: 235.000 € mais capital humano.

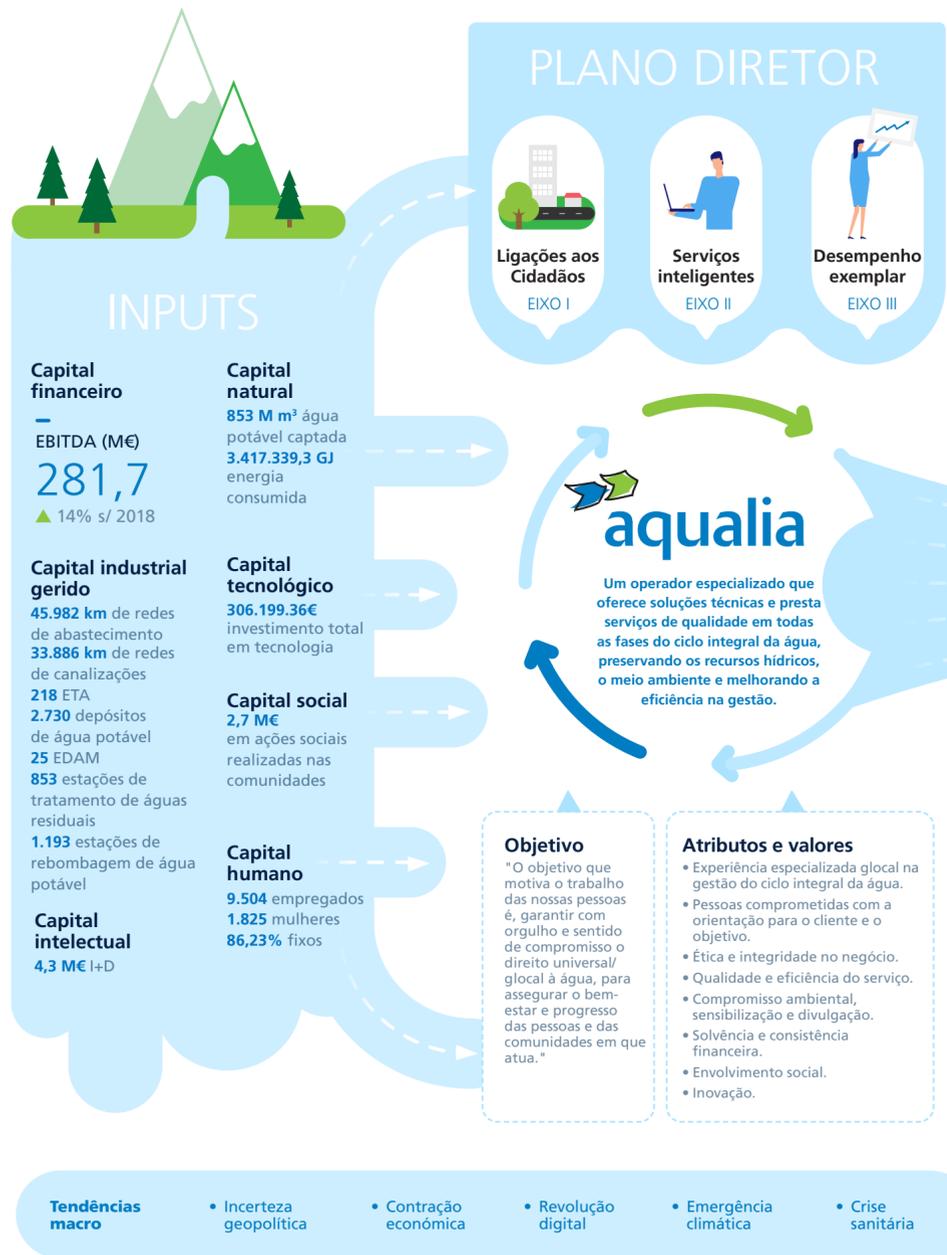


4 Analytics & AI

ao serviço dos técnicos e clientes, aplicando tecnologias e Big Data.

- Investimento em Desenvolvimento de teleleitura integral e Water Analytics: 166.000 €.

Criação de valor na Aqualia



Pessoas que trabalham para pessoas

1

Crescimento do emprego

Total de empregados

9.504 ▲ 16,8%**

3

Desenvolvimento profissional

Nº de participantes

17.519 (▲ 21,21%**)

● 56% ● 44%

Cursos realizados

1.697 (▲ 6,26%**)

5

Segurança e saúde

3 9 26 64
Eixos de atuação Programas Projectos Ações

* Todas as percentagens são calculadas sobre o número total
** Variação em relação a 2018

2

Qualidade do emprego

Contratos de duração indeterminada

● 5.676 ▲ 8,94%** ● 85,51%* ● 88,84%*

Contratos de duração indeterminada

● 1.657 ▲ 15,22%** ● 52,37%* ● 86,23%*

4

Conciliação

Com 60 medidas de conciliação, a Aqualia mantém o seu Certificado efr obtido em 2017 e apoia-se neste modelo de melhoria contínua para continuar a avançar no desenvolvimento de ações de conciliação que beneficiem tanto o empregado como a sociedade no seu conjunto.

6

Igualdade e diversidade

- Garantir as mesmas oportunidades entre homens e mulheres a todos os níveis.
- Melhorar a distribuição equilibrada de género.
- Promover e melhorar a possibilidade de acesso das mulheres a postos de responsabilidade.
- Promover um sistema remuneratório que não gere discriminação.
- Difundir uma cultura empresarial comprometida com a igualdade.

Comprometidos com a comunidade

Investimento social

2.732.661,7 €

▲ 9,5% Crescimento em relação a 2018

A Aqualia garante água de qualidade para todos

Nacional
Acordo com a Caritas: 17.293 beneficiados.

58% dos serviços com bonificações sociais.

Internacional
Acordo com a ACNUR: 1.500 refugiados beneficiados pelo acesso à água.

Impacto social nos países onde atuamos

A Aqualia colabora com o Centro PPPs for Cities, iniciativa das Nações Unidas, na preparação de boas práticas e standards de acompanhamento e ajuda a governos na implementação das mesmas.

Estação de Tratamento de New Cairo: 1 M de habitantes beneficiados.
Aqueduto El Realito: Impacto económico de 232,1 M\$.

Campanhas de conscientização e sensibilização

+ 1 M de visualizações na campanha **Conexiones Aqualia**.

O site Aqualiaeduca recebeu + de 13.000 visitas.
Campanha contra a violência de género: 3.300 pessoas e 21.840 Km.

Diálogo com a comunidade

Trabalhou-se com o MITECO na elaboração do **Livro Verde da Governança da Água** que propõe uniformizar os critérios de preço e um sistema de avaliação de acordo com os princípios da economia circular.