

talk

parla



aqualia

حديث

conversare

conversa

fala

talk

parle

حديث

fala

conversare

parle

conversa

Relatório de Sustentabilidade 2020



Versare é girar, mudar, dar voltas. O prefixo *con* diz-nos que temos de o fazer em conjunto. Assim, conversar implica a existência de um grupo de pessoas que trocam palavras e perguntas, que procuram respostas e decidem em conjunto o rumo a tomar.

Numa altura em que imperam os monólogos, a Aqualia está empenhada em conversar e partilhar conhecimentos e opiniões que permitam a construção de pontes entre todos.

Juntas-te à conversa?

As palavras servem para nos compreendermos,

para facilitar que a vida flua como a água.

Após escutar-nos é o momento de conversar.

Aqualia **#conversarparatransformar**

Relatório de Sustentabilidade **2020**

01
Entrevista com o CEO
06

02
O horizonte da Aqualia
12

03
Claros como a água. Gestão sustentável e transparente
36

04
Desafio global
52

05
Comprometidos com as pessoas
94

06
Compromisso e tecnologia ao serviço dos nossos clientes
130

07
Uma década para nos transformarmos
142

08
Anexos
168

Queres saber mais?

Faz um scanner, com o teu smartphone, dos
códigos QR, que encontrarás ao longo deste
relatório, para aceder a mais informação.



“A nossa experiência e resultados avalizam a nossa capacidade de resposta às exigências dos cidadãos e das autoridades para que a água não seja um problema em nenhum lugar do mundo”

Durante o período mais duro de confinamento, os empregados da Aqualia deram um exemplo de entrega e de dedicação ao serviço para que tivéssemos sempre água em casa. Expondo-se ao vírus, na linha da frente, ou em teletrabalho a partir das suas casas, cumpriram uma missão essencial para garantir a água e o saneamento como bens e serviços essenciais. Entre as suas muitas lições, a pandemia reafirmou a nossa convicção de que, para sermos saudáveis, precisamos de um planeta que também o seja, e é missão de todos torná-lo possível. Na Aqualia, temos sempre presente que devemos ouvir à nossa volta para conversar, como um exercício de partilha de aprendizagens, com o objetivo de percorrermos juntos o caminho para o amanhã.

Conversemos...

Félix Parra
CEO da Aqualia



A pandemia tem marcado a agenda de toda a sociedade em 2020. Quais têm sido os principais desafios da Aqualia neste cenário?

A situação colocou à prova a nossa capacidade de reação e adaptação. Desde o início, a principal preocupação da empresa foi garantir que o serviço de água, abastecimento e saneamento estivessem à disposição de todos os cidadãos, em todos os municípios e, ao mesmo tempo, preservar a saúde e a segurança dos nossos colaboradores. Além disso, permanecemos à disposição das autoridades e das Administrações Públicas para contribuir para a deteção do vírus nas águas residuais. Os nossos funcionários sempre demonstraram que possuem uma grande vocação para o serviço público e, hoje, podemos dizer que, graças a esse espírito, conseguimos responder aos problemas colocados, no nosso âmbito de ação, por um dos maiores desafios que a humanidade já enfrentou.

Temos respondido a desafios muito significativos. Um exemplo foi o lançamento do serviço, em plena pandemia, em treze municípios da Colômbia, onde já servimos uma população superior a 450 mil habitantes. Pela primeira vez, o arranque da operação foi realizado remotamente, por uma equipa de profissionais, confinados em Espanha, Panamá, Estados Unidos e Colômbia, que deram o suporte aos 450 colaboradores locais. Este trabalho demonstrou a resiliência da empresa e dos seus membros, tal como o papel fundamental que a digitalização tem na gestão da água..

Como combinar esta nova realidade, marcada pelos desafios que o coronavírus tem gerado, com a estratégia e o objetivo de longo prazo vinculado à sustentabilidade já delineado?

A razão de ser da Aqualia é fornecer soluções ambientais, sociais e financeiras viáveis e aceitáveis e prestar um serviço de qualidade em todas as fases do ciclo integral da água preservando os recursos hídricos, o meio ambiente e melhorando a eficiência na gestão. Fazemo-lo a partir dos quatro eixos em que assenta a nossa estratégia: crescimento internacional, rentabilidade financeira, integração de todas as áreas da cadeia de valor e sustentabilidade no modelo de negócio. O ano de 2020 pôs em relevo que a proteção do meio ambiente é fundamental para a saúde do planeta e dos seus habitantes. Ficou demonstrado que a degradação dos ecossistemas é um catalisador para a expansão dos vírus que causam pandemias como a que sofremos hoje.

Apesar das dificuldades ocasionadas pelo COVID-19, estamos a trabalhar em mais de vinte projetos de I+D+i relacionados com a transformação de resíduos em recursos, a circularidade da água e a neutralidade do carbono. O projeto *H2020 Mides*, que desenvolveu um sistema, único no mundo da dessalinização, sem custo energético – já que se abastece com a própria energia resultante do tratamento das águas residuais – é um bom exemplo disso. Ou o projeto *Life Methamorphosis*, que pode reduzir o consumo de energia, até 73% e as emissões de CO₂ associadas ao processo, até 80%.



A estratégia e a missão da empresa, há anos que se conduzem por esse plano orientador que é a Agenda 2030. Em 2020, o Plano Estratégico baseou-se nos pilares ASG. Porque decidiram adotá-los? De que forma se prepara a Aqualia para responder às exigências da sociedade ao mesmo tempo que às dos seus acionistas?

Embora a visão global da Aqualia aponte para 2030, fazemos planos de longo prazo, compatíveis com objetivos específicos de curto e médio prazos, que nos permitem medir o impacto das nossas ações. O Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023, no qual trabalhamos intensamente este ano, baseia-se na adaptação e minimização das alterações climáticas, na cultura e no bem-estar das pessoas, na ética e no impacto social; e também defende a promoção da tecnologia para a gestão integrada, comunicação e parcerias estratégicas, como áreas que promovem a mudança e a transição para a sustentabilidade. O seu arranque é um marco para a empresa, pois define projetos, ações e indicadores de desempenho que permitem avaliar a contribuição da Aqualia para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável em cada uma destas orientações de trabalho. Hoje a rastreabilidade que este plano nos proporciona é mais necessária do que nunca, tanto para medir a nossa evolução e prestar contas ao Conselho de Administração, como para responder às exigências da sociedade e ter capacidade de melhoria contínua.

A aprovação do Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 é um marco que nos permite traçar e avaliar a nossa contribuição para o cumprimento dos ODS”

2020 foi um ano muito complicado em que tivemos de enfrentar a urgência sanitária, sem descurar a emergência climática, que tanto ocupa e preocupa os cidadãos e as instituições. Desde os critérios de sustentabilidade das ajudas para a reconstrução europeia à Lei das Alterações Climáticas, ficou demonstrado que se trata de uma tendência global incontestável: adaptar-se aos efeitos das alterações climáticas é imperativo, tal como preparar a economia para os desafios que vamos enfrentar nos próximos anos. Com a promoção do financiamento verde e dos restantes instrumentos que irão facilitar a transição para o novo sistema, na Aqualia estamos empenhados em acelerar esta transformação imparável e necessária.

Responder à escassez de água e ao mesmo tempo satisfazer a crescente procura por abastecimento e saneamento, combater a emergência climática, reduzir a pegada hídrica e de carbono... Quais são os maiores desafios da empresa para cumprir os objetivos ambientais?

Os discursos sobre a sustentabilidade costumam focar-se na redução das emissões. É óbvio que a descarbonização é essencial, mas não haverá Green Deal sem Blue Deal - sem uma gestão responsável do ciclo da água. Ser mais sustentável é um grande desafio a longo prazo, e na Aqualia damos passos, todos os dias, rumo a esse objetivo final, trabalhando na gestão de mais de cinco mil instalações (estações de tratamento de água, dessalinizadoras, depósitos, estações elevatórias, estações de tratamento de águas residuais). A experiência de muitos anos de trabalho, demonstra que a colaboração público-privada é a melhor opção para responder à procura crescente, quer, no abastecimento e melhoria da qualidade da água, quer no serviço de saneamento. Trata-se de alcançar grandes aspirações, como a circularidade da água a 100%, a eficiência e investimento em infraestruturas de alto desempenho, ou a implementação da tecnologia smart city aplicada ao ciclo da água.

Quando a Aqualia trabalha em coordenação com as Administrações Públicas, alcançam-se excelentes resultados. Um exemplo claro ocorre nas Ilhas Baleares. Instalámos um novo sistema de vigilância e controle remoto da rede de distribuição de água potável, na parte alta da ilha de Ibiza, que monitoriza a interligação das três estações de dessalinização, o que nos permitiu otimizar a operação e aumentar consideravelmente o desempenho da rede, reduzindo para metade o índice de falhas, melhorando a eficiência e ajudando no combate à escassez de água.



“

Temos o dever de aproveitar todas as possibilidades que a tecnologia nos oferece para melhorar o serviço que prestamos aos cidadãos”

O coronavírus tem mostrado a interdependência dos seres humanos e a importância de cuidar e reforçar o bem-estar comum, também por meio do nosso trabalho. Que lições transmitiram os funcionários e fornecedores durante estes meses?

Grande parte da equipa da Aqualia trabalhou na linha de frente durante os meses mais difíceis da pandemia. No início do confinamento, os serviços de abastecimento de água e saneamento passaram a ser considerados serviços essenciais para garantir os níveis de saúde e higiene. Estamos muito orgulhosos do reconhecimento que recebemos da população, que tem valorizado muito o nosso trabalho, e de diferentes entidades, como a iAqua, que nos premiou como Melhor Empresa de 2020.

Apesar das circunstâncias, os esforços para assegurar o bem-estar dos nossos funcionários foram um êxito. O plano *Be Aqualia* – que engloba toda a nossa política de R.H. – foi reforçado durante estes meses com algumas ações significativas. De assinalar, por exemplo, a renovação do certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsável). A pandemia e o teletrabalho puseram à prova as medidas para alcançar a conciliação – 86% dos nossos empregados considera que nos últimos três anos se deram passos neste sentido – e, também, a fluidez dos nossos canais de comunicação com os utilizadores e com os funcionários. Somos pessoas que cuidam de pessoas e os nossos colaboradores provam-no.

Como continuar a construir uma empresa da qual se esteja orgulhoso e que seja cada vez mais inclusiva e diversificada?

É fundamental ouvir os seus colaboradores e, paralelamente, facilitar um diálogo fluido entre todos, em que a empatia seja um denominador comum, tanto com eles, como com os clientes e fornecedores. Para tal, na Aqualia damos a máxima prioridade ao acompanhamento do grau de satisfação dos colaboradores e dos clientes, através da escuta participativa. Os inquéritos efetuados revelaram uma elevada percentagem de satisfação dos clientes finais e institucionais com o serviço prestado: 81,4% e 83,3%, respectivamente, em Espanha, e mais de 88% nos outros países (como França ou Portugal).

Também, perante circunstâncias excepcionais, como as vividas nos últimos meses, devemos destacar o papel que o sector empresarial pode desempenhar na construção de sociedades mais justas, onde ninguém fica de fora. Para tal, dentro do seu campo de atuação, a Aqualia trabalha com as autarquias locais para que todos aqueles que necessitam de acesso à água o tenham: em 2020 tivemos quase 200.000 contratos beneficiados - através de tarifas, bónus e subsídios - em Espanha e a nível internacional.

Comunicar a vontade de melhorar é um dos gestos que os cidadãos mais valorizam quando se trata de acreditar na honestidade de uma empresa. A Aqualia quer melhorar que aspetos?

Os inquéritos mostram que os nossos clientes valorizam o nosso trabalho, mas também que há espaço para melhorias, nas quais devemos trabalhar. Procuramos ser honestos, sem deixar de ser exigentes e os resultados obtidos indicam-nos os campos que devemos cuidar mais. Estamos especialmente orgulhosos pelo facto do nosso serviço de atendimento personalizado ser o que apresenta a maior percentagem de clientes satisfeitos (85,2%) e pela elevada valorização do canal de contacto Aqualia (97%). Num ano em que o atendimento remoto foi protagonista, a nossa app passou a ser utilizada por mais 27% de utilizadores.

Enquanto trabalhamos para aumentar essas percentagens, também ouvimos outros grupos de interesses e os fornecedores. De acordo com o último ranking Global Water Intelligence (GWI), somos a quarta maior empresa de gestão de água na Europa e

a nona no mundo, em população atendida, servindo quase trinta milhões de pessoas em dezassete países. Dados que atestam a nossa capacidade de responder às necessidades de governos em qualquer parte do mundo. A nossa presença na mesa de conversações é necessária para podermos propor soluções onde as Administrações Públicas, pelas suas idiossincrasias, não possam chegar com a agilidade exigida pelo cidadão.

A pandemia acelerou a digitalização em todos os setores, incluindo o seu. Cidades inteligentes, análise e processamento de dados... A Aqualia integrou esta tecnologia na sua estratégia. Quais são os grandes objetivos em termos de digitalização?

A tecnologia oferece novas oportunidades para melhorar o serviço ao cidadão e fortalecer todas as nossas linhas de ação. Durante o exercício financeiro de 2020, modificámos o nosso programa de digitalização, reorientando as prioridades. Por exemplo, demos um forte impulso ao desenvolvimento e implantação da ferramenta Water Analytics (WA) para gerir a água de forma mais inteligente nas cidades e, assim, reduzir a pegada hídrica; ou na implementação de sistemas que otimizem os tempos de leitura do contador. Só nesta área, no ano passado, investimos cerca de dois milhões de euros no desenvolvimento de ferramentas tecnológicas.



“

Grças à vocação de serviço público dos nossos funcionários conseguimos estar à altura das circunstâncias num ano muito complicado”

A sua companhia trabalha com outras grandes entidades para desenvolver projetos, no âmbito do ciclo integral da água, que conduzam a empresa à meta de ser neutra em carbono até 2050, além de atingir 100% de circularidade da água, entre outras medidas. Onde vê uma maior transferência tecnológica? Quais são os projetos que melhor servem os desafios da Agenda 2030 e aos cidadãos?

Na Aqualia somos promotores da saúde global, pois garantir o acesso à água e ao saneamento reduz doenças, aumenta a esperança de vida e melhora os indicadores de saúde, especialmente nos países e zonas mais vulneráveis. Além disso, o grande desafio é tornar as Estações de Tratamento de Águas Residuais (E.T.A.R.) em verdadeiras biofábricas e contribuir ativamente no combate à emergência climática. Para isso, valorizamos os efluentes como matéria-prima e, consequentemente, desenvolvemos áreas de investigação para recuperar materiais, transformar resíduos ou converter matéria orgânica em subprodutos que podem ter uma nova vida.

A transferência tecnológica de todos esses processos foi significativa. Depois de anos de investigação, com resultados verdadeiramente enriquecedores, na Aqualia estamos a trabalhar para a sua integração nas propostas que fazemos às Administrações Públicas. Em conjunto, todo este trabalho é um importante ativo que colocamos ao serviço dos cidadãos e que permite à sociedade, como um todo, avançar para o objetivo comum definido na Agenda 2030.

Já estamos na Década de Ação. Para além das leis e dos requisitos exigidos pelas Administrações, existe um grande trabalho de impacto e compromisso social da Aqualia. Quais são as principais ambições?

A década começa agora, mas na Aqualia já estamos em ação há anos. Neste caminho, precisamos do empenho dos nossos trabalhadores, que o demonstraram nos últimos meses, e dos cidadãos que depositaram a sua confiança em nós, mas também da boa disposição das instituições em relação à nossa atividade. A título de exemplo, a Espanha paga, semestralmente desde julho de 2018, uma multa da Comissão Europeia de 10 milhões de euros por incumprimento da Diretiva 91/271 / CEE relativa ao tratamento de águas residuais. Nós, que somos responsáveis pela gestão de mais de 800 estações de tratamento de águas residuais, poderíamos ajudar a resolver o problema e evitar multas, bem como contribuir para a saúde ambiental. Todos servimos a mesma sociedade e zelamos pela saúde do mesmo planeta, e deveríamos intervir na mesma conversa. Embora este seja apenas um exemplo, não é o único: contribuir para a construção de uma infraestrutura social mais sólida, eficiente e adaptada às necessidades dos cidadãos é uma tarefa global. É um desafio titânico, mas na Aqualia temos a determinação e a capacidade para lhe dar resposta.

O horizonte da Aqualia

Modelo de
Negócio
e Visão
Estratégica

Criação
de valor, o
melhor ponto
de partida

Circularidade
da água e
gestão do
ciclo integral

Crescimento
de 2020, em
números

O que a pandemia não
pôde parar: principais
marcos 2020 e resposta
à COVID-19

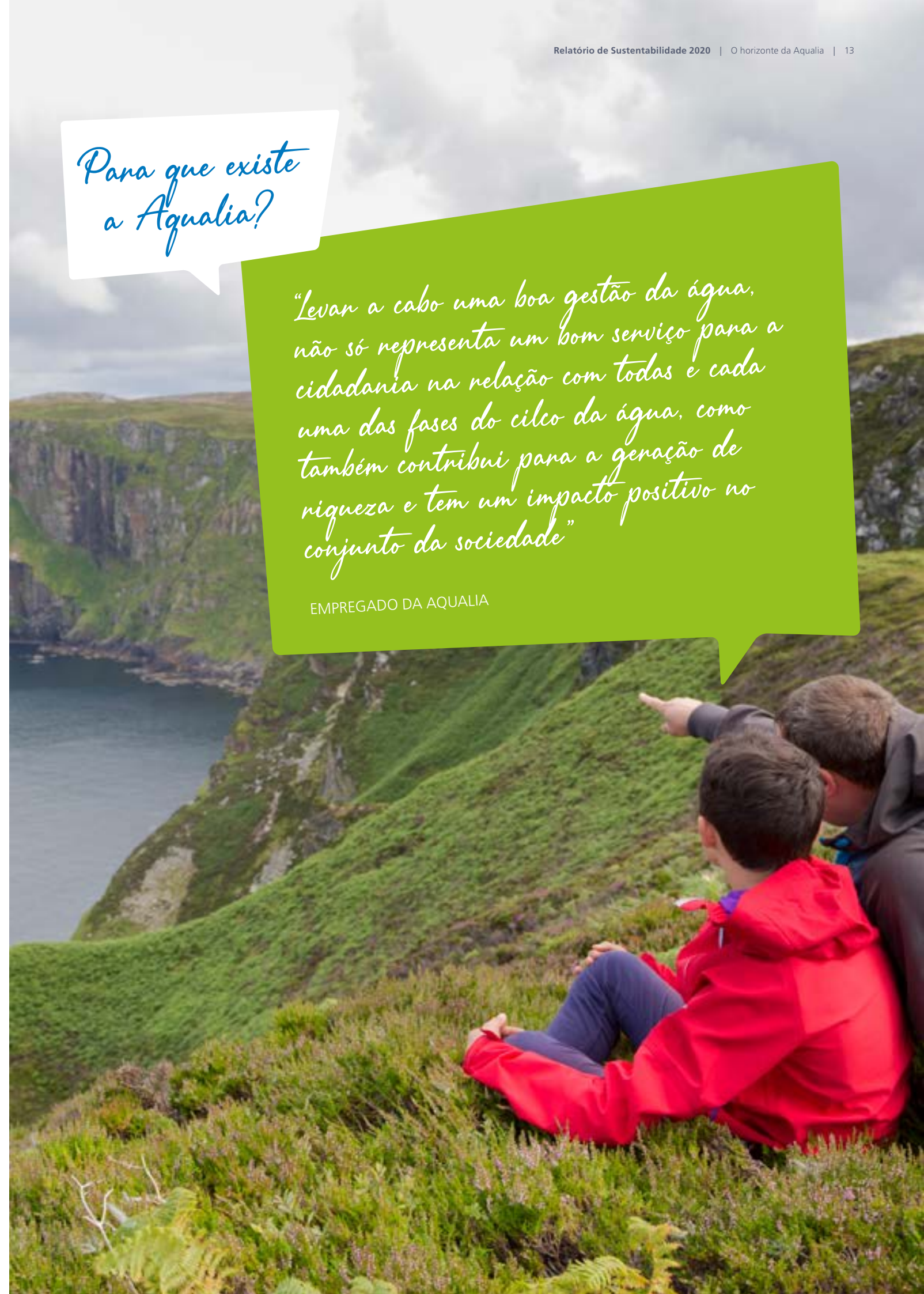
Presença da
Aqualia em
Espanha e
no mundo

É no meio de uma tempestade que os marinheiros mostram que sabem navegar. Como entidade de referência que garante o acesso à água, a pandemia reforçou o compromisso da Aqualia de assegurar a sua gestão eficiente, sustentável e justa, em qualquer parte do planeta.

*Para que existe
a Aqualia?*

“Levar a cabo uma boa gestão da água, não só representa um bom serviço para a cidadania na relação com todas e cada uma das fases do ciclo da água, como também contribui para a geração de riqueza e tem um impacto positivo no conjunto da sociedade”

EMPREGADO DA AQUALIA



A nossa identidade: Modelo de Negócio e Visão Estratégica

A Aqualia colabora com as Administrações Públicas, autarquias e municípios para garantir o acesso à água de acordo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

A Aqualia é um dos principais operadores internacionais especializados que procura respostas e soluções eficientes para as necessidades dos países em matéria do abastecimento de água, saneamento e tratamento de águas residuais.

A empresa consegue, onde quer que esteja presente, a melhoria do acesso à água e ao saneamento e a otimização deste recurso escasso, fornecendo soluções técnicas e serviços de qualidade em todas as fases do ciclo integral da água.

Em relação ao seu modelo empresarial, a Aqualia focaliza a gestão da sua atividade em áreas geográficas específicas, nas quais atua sempre orientada pelo objetivo de crescimento sustentável e sustentado. Para tal, a empresa aplica como critérios a obtenção de uma rentabilidade razoável e a integração de todas as suas capacidades em todas as áreas da cadeia de valor do ciclo da água.

Por esta razão, a Aqualia é uma empresa de referência que colabora com as Administrações Públicas, câmaras municipais e autarquias para garantir o acesso à água, de acordo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pela ONU e com os quadros legais existentes em cada país.

Para cumprir o seu compromisso com a sociedade, a companhia integra-se plenamente nas diferentes regiões em que opera, assumindo as características e necessidades únicas das comunidades que as habitam. Desta forma, a Aqualia encoraja as pessoas à sua volta a estarem mais informadas e conscientes das questões ambientais e sociais relacionadas com a gestão da água.

Seja através de instrumentos educativos, da promoção do desporto ou do apoio de organizações que defendem causas na sua esfera de influência, a Aqualia atua como um agente transformador, sempre com o objetivo de melhorar a qualidade de vida de cada comunidade onde está presente.



Principais colaboradores na gestão integral do ciclo da água

Municípios Associações intermunicipais Regiões Comunidades Governos

Estes devem garantir o *acesso universal à água*

A Aqualia colabora para prestar este serviço público com total satisfação



Modelo de negócio



Concessões municipais para a gestão do serviço público do ciclo integral da água

A principal atividade da Aqualia é assegurar o acesso à água através da gestão de serviços públicos, como a captação, tratamento, distribuição, saneamento e purificação, bem como a análise da qualidade da água.



Concessões de Infraestruturas em contratos modelo BOT¹

A Aqualia projeta, constrói, financia e opera infraestruturas, a longo prazo, tais como estações de tratamento de água, estações de tratamento de águas residuais, estações de dessalinização e instalações de reutilização.



Serviços de O&M

A companhia opera, mantém e explora infraestruturas.



Modelos EPC

A Aqualia realiza projetos de desenho e construção (Engineering, Procurement and Construction).

Áreas geográficas

A Aqualia focaliza-se em determinados territórios geográficos para evitar a dispersão e aproveitar sinergias em:

Europa

Especialmente nas concessões municipais, mantendo as altas taxas de renovação dos seus contratos e aproveitando as oportunidades, quer em crescimento orgânico, quer em aquisições que aportem valor.

América Latina (LATAM)

Mediante a consolidação de contratos de longa duração de concessões municipais, concessões de infraestruturas ou projetos emblemáticos de conceção e construção.

Médio Oriente e Norte de África (MENA)

Desenvolvendo uma posição consolidada em contratos de concessão de infraestruturas ou de O&M de alto valor acrescentado.



Principais eixos estratégicos

Crescimento e expansão internacional que responda às necessidades globais de água potável e saneamento para todos, contando com os recursos humanos e a tecnologia adequada.

Rentabilidade financeira que permita um crescimento razoável e sustentável.

Integração de todas as áreas da cadeia de valor no ciclo da água.

¹ BOT: Built, Operate and Transfer.

Criação de valor, o melhor ponto de partida

Este modelo segue a sequência desde a entrada dos principais ativos, que a Aqualia gere ou possui, até à forma como a Aqualia lhes acrescenta valor. Como resultado, cria valor para todas as partes interessadas. Todos os elementos do negócio e o valor criado para os nossos acionistas são explicados neste relatório anual.

Experiência na gestão especializada global e local do ciclo integral da água

Pessoas comprometidas com o foco no cliente e nos objetivos

Ética e integridade na gestão do negócio

Qualidade e eficiência do serviço

CAPITAL NATURAL

ODS 6.1

Água potável captada para a sua gestão (m³)

924.153.976

↑ 8,3%

Energia consumida (GJ)

4.564.397 ↑ 7,6%

CAPITAL SOCIAL/RELACIONAL

ODS 6.b

Investimento em ações sociais nas comunidades

2,9 M€ ↑ 7,4%

CAPITAL INDUSTRIAL GERIDO

ODS 11.1

ODS 12.2

Km de redes de abastecimento

46.370 ↑ 0,8%

Depósitos de água potável

2.855 ↑ 4,6%

Estações de bombeamento de água potável

1.191 ↓ -0,2%

Km de redes de esgotos

34.786 ↑ 2,7%

ETA

238 ↑ 9,2%

ETAR

827 ↓ -3%

EDAM

26 ↑ 4%

CAPITAL FINANCEIRO

ODS 8.1

EBITDA

282,93 M€

↑ 0,43%

CAPITAL HUMANO

ODS 8.1

Empregados

10.525 ↑ 10,7%

Mulheres na equipa

1.963 ↑ 7,6%

Empregados permanentes

8.029 ↑ 9,5%

CAPITAL TECNOLÓGICO

ODS 6.4

Investimento total em tecnologia

1.603.839 € ↑ 424%

Contadores

160.180 €

CAPITAL INTELECTUAL

ODS 6.4

I+D **5.124.362 €**

↑ 19,4%

Projetos ativos **21**

↑ 5%

Patentes em vigor² **17**

↑ 30%



Capitais

a partir de valores...

Envolvimento ambiental, sensibilização e divulgação

Solvência e consistência financeira

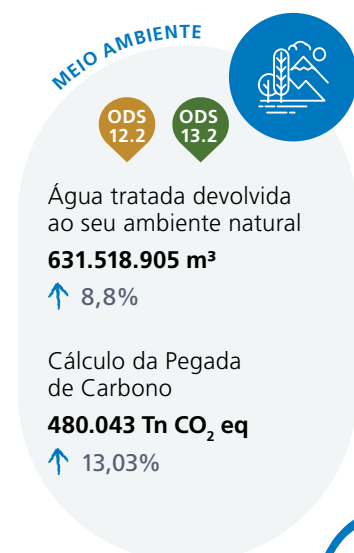
Envolvimento social

Inovação

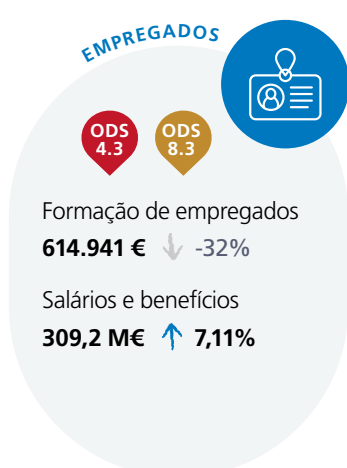
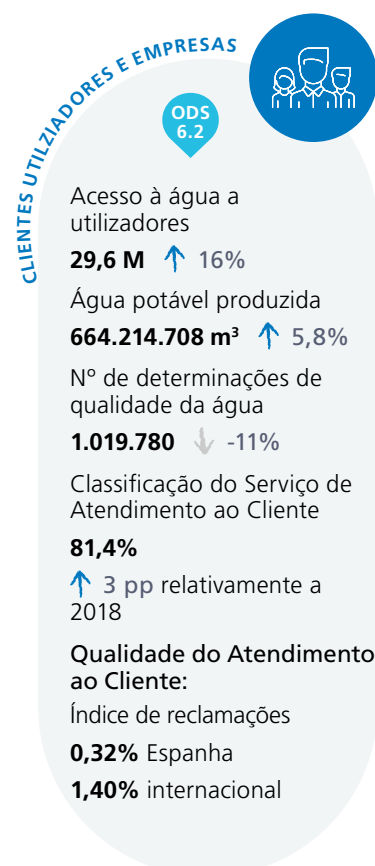
² São cerca de 12 patentes, 4 marcas e um modelo de utilidade. 4 deles foram alcançados em 2020.

A posição de liderança da Aqualia é reforçada pelo contexto atual, que é muito positivo para o sector, devido à evolução regulamentar prevista e à adaptação dos diferentes países às normativas ambientais em vigor.

Além disso, crescem novas oportunidades decorrentes da necessidade de melhorar a eficiência do ciclo urbano da água e de renovar as infraestruturas que se utilizam.

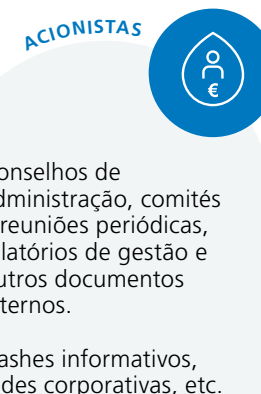
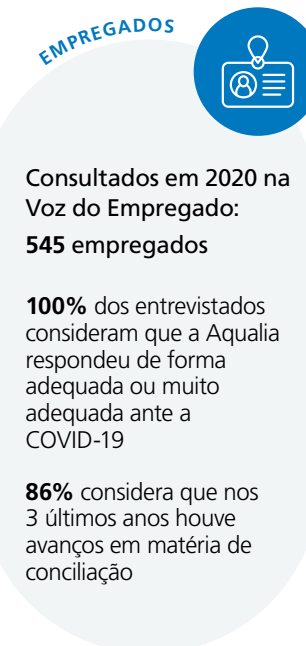


Valor criado e partilhado

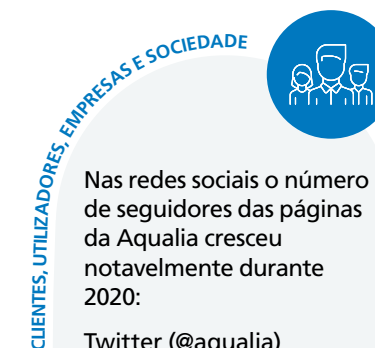
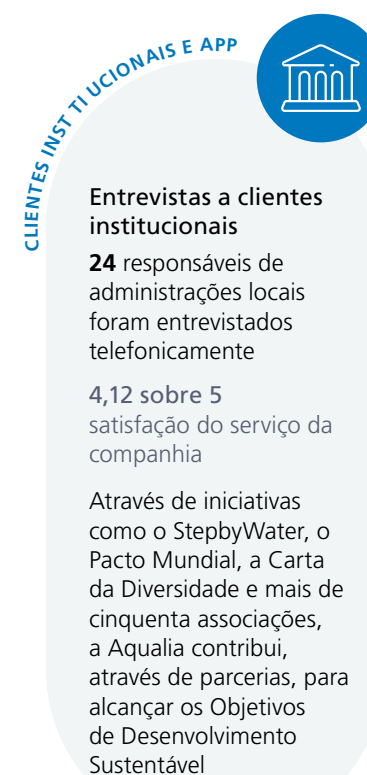


A situação particular vivida durante 2020 implicou uma escuta mais ativa de todos os grupos de interesses: Administrações Públicas, utilizadores, empregados, organizações de consumidores, ONGs, fornecedores, meios de comunicação e acionistas, bem como um aumento da informação online disponibilizada. Nestes tempos difíceis, a Aqualia optou por uma estratégia de comunicação constante, útil e responsável com o público através dos seus canais digitais. Alguns exemplos dos canais mais dinâmicos durante o ano são:

Grupos de interesses



Aqualia: escuta e dialoga com todos os seus grupos de interesses



Twitter (@aqualia)
6.100 seguidores ↑ 26%

LinkedIn
17.500 seguidores ↑ 90%

Web Corporativa (www.aqualia.com)
2,6 M de visitas, principalmente em assuntos relacionados com a gestão de do Atendimento ao Cliente

+2 minutos duração média das visitas

YouTube (https://www.youtube.com/user/aqualiaGestion)
500.000 visualizações ↑ 49%

Inquérito de Satisfação 2020 aos clientes de Espanha e França:

140.033 contactos telefónicos

1.500 inquéritos

47.727 inquéritos online enviados

1.825 respostas recebidas

Classificação do serviço prestado
↑ 81,4% Espanha
↑ 88,1% França

Inquéritos em Aqualia contact

6.287 inquéritos (Espanha)
↑ 97% dos utilizadores que classificaram de forma satisfatória estes canais

Índice de reclamações em Aqualia contact:
0,32% Espanha
1,40% internacional

Nº de reclamações:

16.180 recebidas

Tempo de resposta:

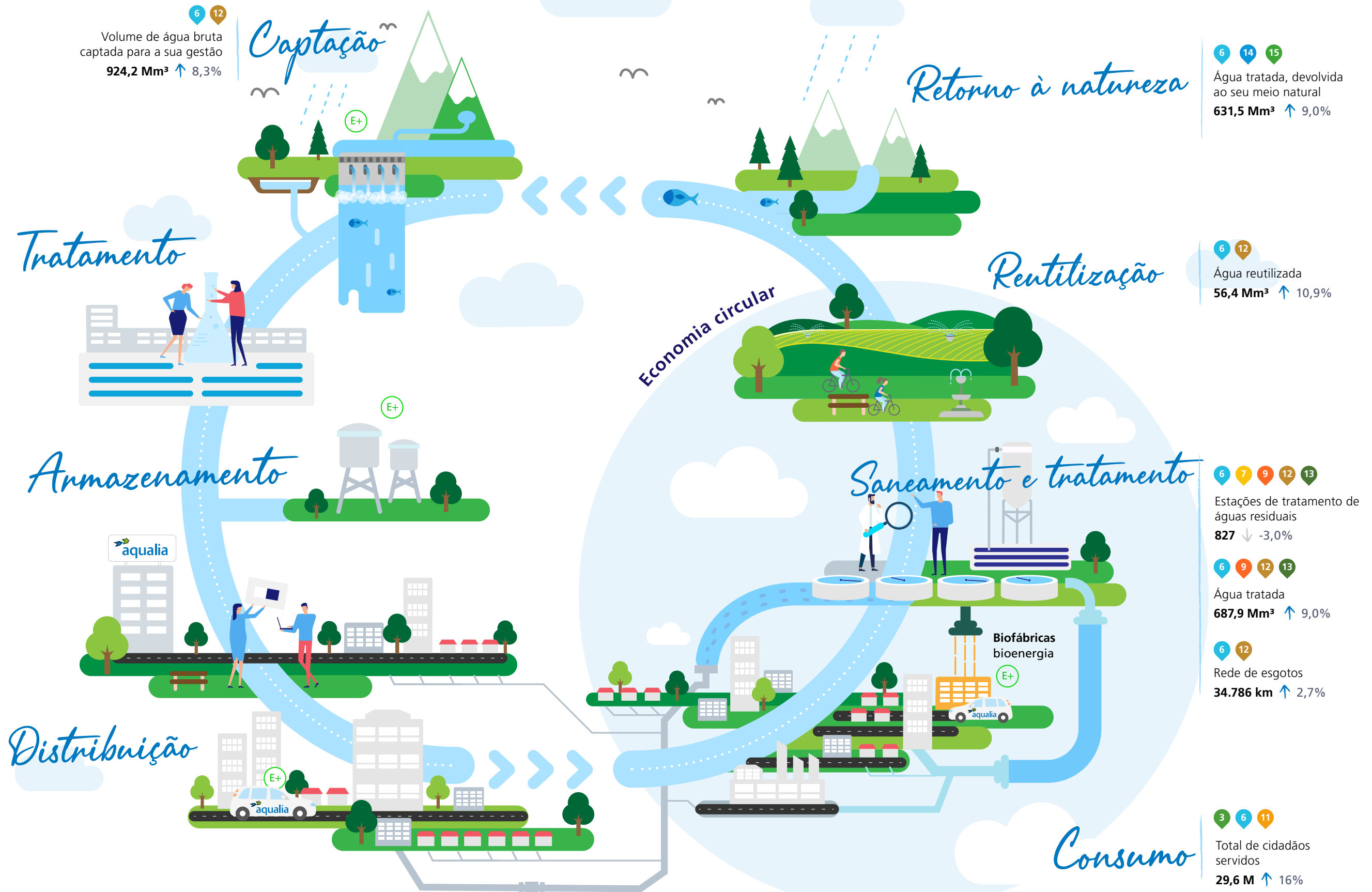
10 dias em Espanha

11 dias em internacional

Circularidade da água e gestão do ciclo integral

E+ Interação água-energia

Estações de tratamento de água (ETA)	238 ↑ 9,2%
Água potável produzida	664,2 Mm³ ↑ 5,8%
Dessalinizadoras geridas	26 ↑ 4%
Água consumida no proceso de tratamento e dessalinização	176,4 Mm³ ↑ 20,4%
Depósitos/tanques de água potável	2.855 ↑ 4,6%
Qualidade da água: determinações paramétricas	1.019.780 ↓ -11%
Rede de abastecimento	46.370 km ↑ 0,8%
Água distribuída	673,7 Mm³ ↓ -0,1%
Estações de bombeamento de água potável (EBAP)	1.191 ↓ -0,2%



Crescimento de 2020, em números

Em 2020, apesar do impacto da pandemia da COVID-19, a empresa aumentou o valor económico gerado globalmente em 0,28%, relativamente a 2019. E, embora o volume de negócios em Espanha tenha diminuído -2,49%, o negócio internacional aumentou 5,62%. Assim, a percentagem da quota internacional do total de negócios da Aqualia aumentou 34%.



↑ 5,62%
crescimento do negócio internacional em relação a 2019

Valor económico direto gerado (total grupo consolidado) Milhares de €		
	2019	2020
Volume líquido de negócios	1.186.881	1.188.348
Outras receitas de exploração	38.012	39.731
Rendimentos financeiros	37.579	37.940
VALOR ECONÓMICO DIRETO GERADO	1.262.472	1.266.019

Perímetro: departamento jurídico da FCC Aqualia.

Valor económico distribuído Milhares de €		
	2019	2020
Custos operativos	645.069	648.329
Aprovisionamentos	475.302	474.435
Outros custos de exploração	169.781	173.888
Variação de existências PPTT e em curso de fabrico	-14	6
Salários e benefícios a empregados	288.689	309.205
Custos com pessoal	288.689	309.205
Fornecedores de capital	135.103	50.331
Dividendos	90.000	0
Custos financeiros	45.800	47.405
Variação do valor razoável em instrumentos financeiros	285	0
Diferenças de câmbio	-982	2.926
Pagamentos ao Estado (impostos)	77.744	42.056
Imposto sobre sociedades	45.905	33.338
Pagamentos de outros tributos (excepto IVA)	31.839	8.718
Investimentos na comunidade	1.022	1.297
Donativos e outros investimentos na comunidade <i>Donativos e patrocínios</i>	1.022	1.297
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO TOTAL	1.147.627	1.051.218

Valor económico retido Milhares de €		
	2019	2020
Valor económico gerado	1.262.472	1.266.019
Valor económico distribuído	1.147.627	1.051.218
VALOR ECONÓMICO RETIDO TOTAL	114.845	214.801

Repartição dos impostos por países Milhares de €			
País	Imposto sobre sociedades	Outros impostos	Total
Arábia Saudita	189	0	189
Argélia	2.104	673	2.776
Bósnia	1	0	1
Colômbia	806	1.509	2.315
Equador	47	24	71
Egito	1.732	160	1.892
EAU		19	19
Espanha	23.251	3.630	26.882
França	434	1.358	1.791
Itália	731	37	769
Kosovo	12	8	19
México	145	209	354
Panamá	12	3	15
Portugal	269	54	324
República Checa	3.547	1.056	4.603
Roménia	-10	5	-5
Túnisia	16	-27	-11
Uruguai	51		51
TOTAL GERAL	33.338	8.718	42.056

Subsídios M€		
	2019	2020
Total subsídios ³	35,3	14,2
Volume de subsídios de exploração para I+D+i	2,1	2,9
Volume de subsídios de capital para I+D+i	0,2	0

É de notar que, em 2020, foi investido um total de 5.124.362 euros em I+D+I para responder aos desafios globais do mercado e do sector da água, o que representa um crescimento de 19% em relação a 2019.

³ Montante de subsídios públicos recebidos.

⁴ ROE: Lucro após impostos sobre o capital próprio.

Por outro lado, o aumento do capital próprio realizado ao longo do exercício para um lucro líquido, após impostos, semelhante ao do ano anterior, levou a uma diminuição de dois pontos na rentabilidade do capital próprio⁴, passando de 19,20%, em 2019, para 17,03% em 2020. Da mesma forma, o nível da dívida, no final do ano, era de 51,42%.

O que a pandemia não pôde parar: principais marcos de 2020 e resposta à COVID-19

Apesar do surto da pandemia em março, a Aqualia continuou com as suas atividades para garantir o acesso à água, para além de implementar protocolos de controlo sanitário da rede de saneamento e medidas para o bem-estar dos seus empregados no trabalho.



março

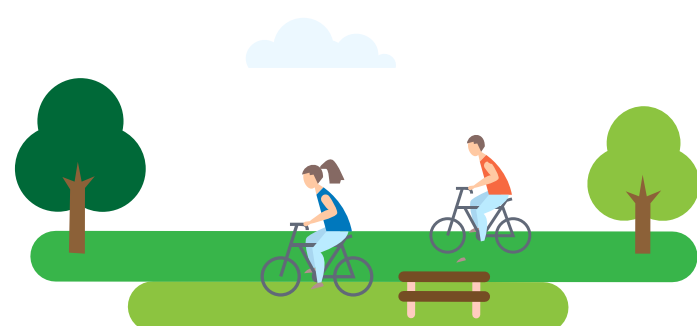
- Aqualia encara a COVID-19 com solidariedade, adaptação e vocação de serviço.
- Novo contrato para gerir os serviços de limpeza e manutenção da rede de esgotos de Saragoça.
- A companhia ativa o Plano de Contingência perante a emergência sanitária, incluindo medidas de proteção dirigidas a clientes e empregados, entre elas: a elaboração de guias técnicos sobre as medidas de proteção ou a suspensão dos cortes de abastecimento por incumprimento de pagamento dos consumidores.
- São encerrados todos os escritórios e colocam-se à disposição dos clientes novas ferramentas de gestão telemáticas.
- Aquisição dos ativos da EDAM Mar de Alborán, em Almería, um território com um elevado stress hídrico, significando um valor de negócio de 15,9 M€/ano.
- Arranque das primeiras medidas de adaptação à situação da COVID-19. Inicia-se a implementação de sucessivos Planos de Contingência, adaptados à situação de cada momento.

janeiro

- A Universidade de Almería e a Aqualia juntam-se para divulgar e investigar sobre o ciclo da água.
- A companhia incorporou-se na Federação Internacional de Operadores Privados de Água (Aquafed).
- A Aqualia concluiu a aquisição de 51% das sociedades Qatarat ye Haaisco ao prestigiado grupo saudita Ali Reza.

fevereiro

- Novos contratos para prestar serviços de tratamento de águas residuais a mais de 130.000 aragoneses.
- A equipa da Aqualia recebeu mais formação sobre ética e integridade.



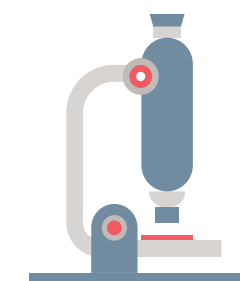
abril

- Aqualia é nomeada “Melhor empresa de 2019” pelos leitores de iÁgua, meio líder do sector em Espanha e América Latina.
- Um protocolo biosanitário, único no mundo frente à COVID-19, permite à companhia retomar os trabalhos da PTAR Salitre em Bogotá (Colômbia).



maio

- O Serviço de Água de Badajoz alcança a máxima calificação no European Benchmarking Cooperation (EBC).
- A Associação de Diretores de Comunicação (DIRCOM) distingue o Relatório de RSC da Aqualia como um dos três melhores do ano.

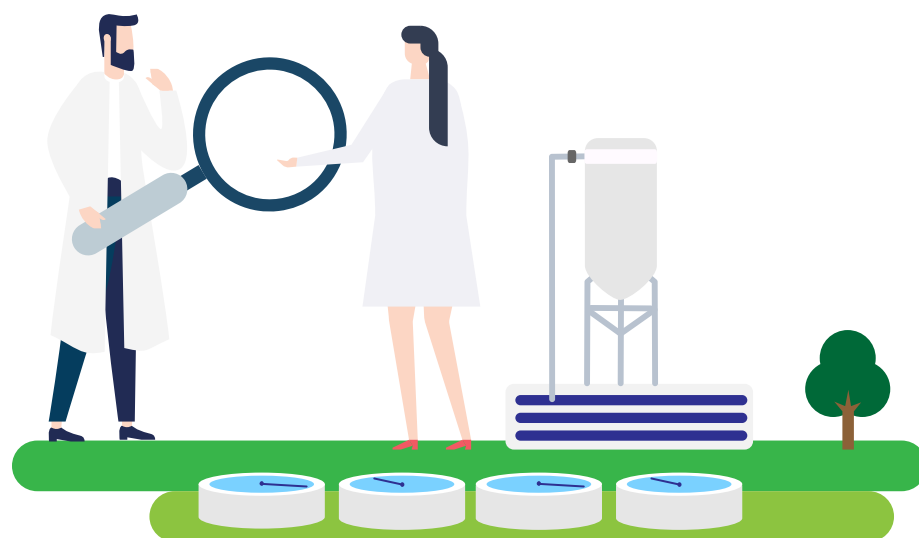


junho

- Lançamento da iniciativa StepbyWater junto de outras grandes companhias, sector público e algumas ONG. Implica a primeira grande parceria que surge em Espanha para desenvolver o ODS 6 das Nações Unidas. A iniciativa foi apoiada pelo Governo de Espanha.
- ACUAES volta a escolher a Aqualia para a gestão do abastecimento em alta, em Saragoça.
- Certificação do Sistema de gestão de Ativos pela AENOR. Âmbito: Gestão do ciclo integral da água na zona portuária através da sua filial Oman Sustainable Services Company.
- Aqualia põe em marcha o serviço de água para 450.000 utilizadores, de 12 contratos de concessão no Dpto. de Córdoba, assim como a gestão do município de Villa del Rosario, Colômbia.

julho

- Realiza-se a compra da empresa Ecosistemas Morelos (EMSA), reforçando-se, assim, a presença da companhia no México.
- A nova edição da campanha “Pásate a la e-factura” aumenta o número de utilizadores do serviço de faturação digital da Aqualia para mais de 450.000.
- Aqualia é adjudicatária do contrato para a conceção, construção e exploração da estação de tratamento de efluentes industriais em Tarragona.



agosto

- O projeto Mides, liderado pela Aqualia, opera em Dénia (Alicante) e Guía de Isora (Santa Cruz de Tenerife), as duas primeiras dessalinizadoras do mundo, sem consumo energético exterior.
- Assinatura do acordo para o abastecimento aos municípios de Guía de Isora e Santiago del Teide em Tenerife, através da dessalinizadora de Fonsalía. Com capacidade de produzir 14.000 m³/dia e preparada para aumentar até aos 21.000 m³/dia.
- Registam-se novas patentes para uma gestão da água mais eficiente. Graças a esses registos, já são 17 as patentes que a Aqualia acumula. Todas elas estão focadas na utilização eficiente dos recursos hídricos.



setembro

- A estação de El Alamein (Egito), é eleita como uma das três dessalinizadoras do ano, nos Global Water Awards.
- O fundo IFM seleciona dois projetos apresentados pela Aqualia para o seu programa internacional de bolsas socioambientais.
- A central mini-hídrica da estação de tratamento de Podhradí, operada por SmVak, filial da Aqualia na República Checa, atinge os 10 M de KWh de energia eléctrica verde produzida, tendo evitado a emissão de 23.000 Tn CO₂ para a atmosfera.

outubro

- Reconhecimento das melhores práticas de cultura preventiva nos contratos da Aqualia.
- Estreia-se o documentário Brave Blue World, que inclui o projeto All-gas da Aqualia, disponível na Netflix para 191 países.
- A ETAR El Salitre com 92% de execução. Apesar das dificuldades da pandemia, continuou a construção de uma estação de tratamento de águas residuais prevista para um caudal de 7 m³/segundo, equivalente a 250 piscinas olímpicas/dia.
- Aqualia lança uma web à medida para os 450.000 utilizadores colombianos.



novembro

- O projeto Advisor da Aqualia é incluído entre as 101 iniciativas mais inovadoras de 2020 face às alterações climáticas.
- O Município de Lleida e a Aqualia criam um Fundo Social de Solidariedade para garantir o acesso à água às famílias em risco de exclusão.
- Em colaboração com vários governos regionais italianos e em parceria com a Universidade de Palermo, a Caltaqua lança um programa para a deteção precoce do vírus SARS-CoV-2 através da amostragem e análise das águas residuais.



dezembro

- A campanha “Quem está por detrás da água que usamos em casa?”, desenvolvida pela Aqualia, no contexto da COVID-19, premiada nos European Excellence Awards (EEA).
- Aqualia adere ao Pacto Global das Nações Unidas como membro de pleno direito.
- É prorrogado, por 5 anos, o contrato de concessão da cidade de Vigo. Neste período desenvolver-se-á um ambicioso plano de investimento em melhorias no serviço, no valor de 40,2 M€.

Presença da Aqualia em Espanha e no mundo

Atualmente, a rede da Aqualia presta serviço a mais de 29 milhões de clientes, em 17 países.

17
países

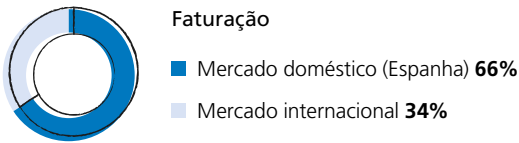
29,6 M
clientes

Atualmente, a companhia presta serviço a 29,6 milhões de pessoas de 17 países: Argélia, Arábia Saudita, Colômbia, Chile, Equador, Egito, Emirados Árabes Unidos, Espanha, França, Itália, México, Omã, Portugal, Catar, República Checa, Romênia e Tunísia.

#9
do mundo

#4
da Europa

Segundo o último ranking da Global Water Intelligence (Março 2021), a Aqualia é a quarta maior empresa de água da Europa, em termos de população servida, e está entre as dez maiores do mundo.



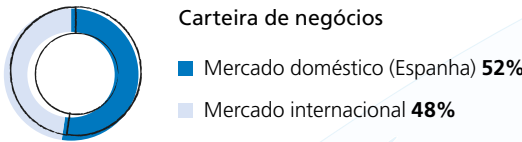
1.188,35 M€
faturação

No exercício financeiro de 2020, a empresa alcançou um volume de negócios de 1.188,35 milhões de euros. Destes, 66% correspondem ao mercado interno (Espanha) e 34% ao mercado internacional. Deste, a faturação nas distintas áreas corresponde a: Europa (15%), América Latina (5%) e Médio Oriente e Norte de África (MENA) (14%).

Faturação por zonas		
	2020	var. 2019
América Latina	57.255 M€	-34%
Médio Oriente e Norte de África (MENA)	163.248 M€	+44%
Resto da Europa	183.528 M€	+0,3%
Espanha	784.317 M€	-0,2%

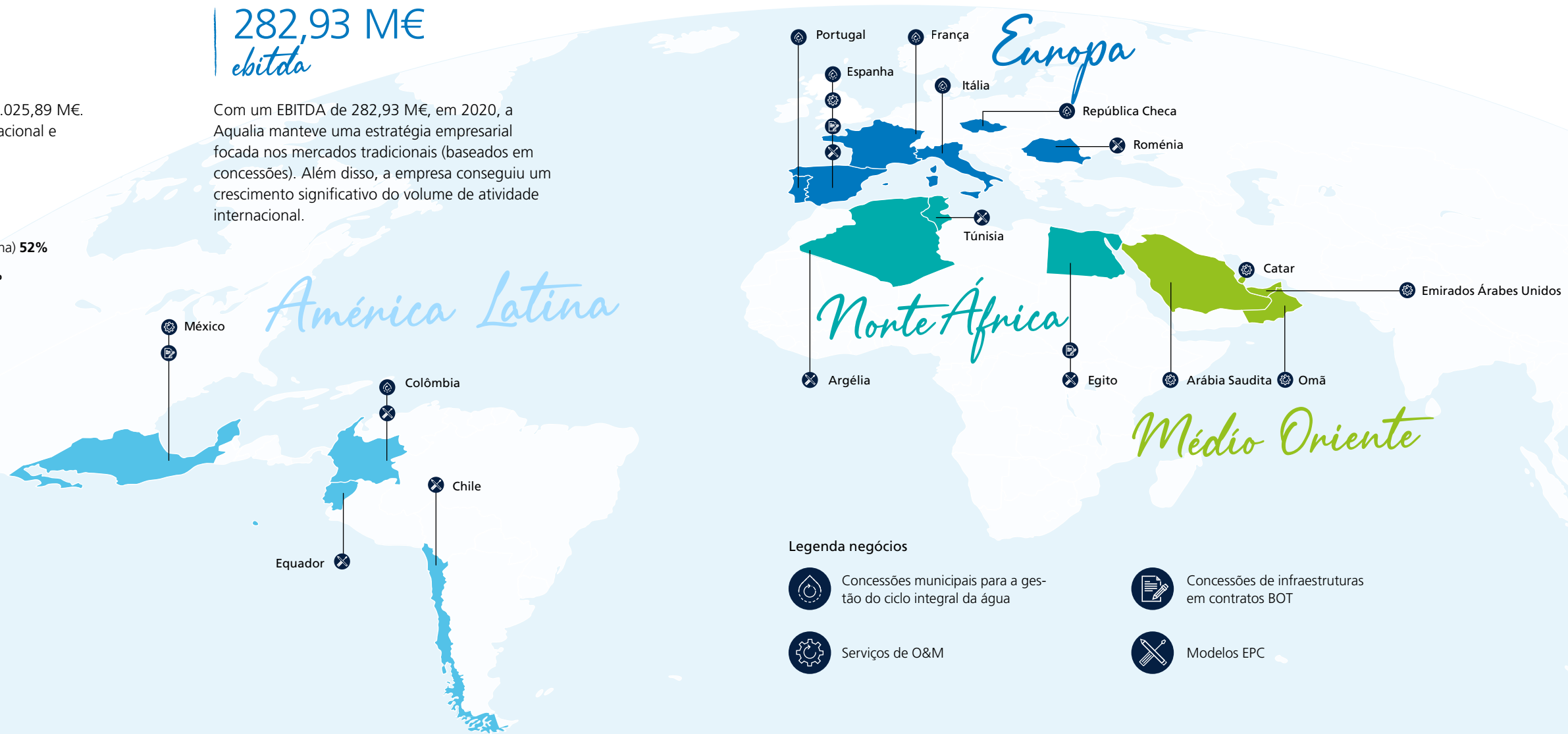
15.025,89 M€
carteira de negócios

E mantinha uma carteira de negócios de 15.025,89 M€. Desta, 48% corresponde ao negócio internacional e 52% ao mercado doméstico.



282,93 M€
ebitda

Com um EBITDA de 282,93 M€, em 2020, a Aqualia manteve uma estratégia empresarial focada nos mercados tradicionais (baseados em concessões). Além disso, a empresa conseguiu um crescimento significativo do volume de atividade internacional.



2020

Mercado em Espanha

Mudança de governo em Espanha

Declaração oficial da pandemia mundial da COVID-19

Serviços em municípios

Prorrogações e renovações representam uma carteira de **338 MM**, cerca de 100%.



Faturação em Espanha

784,32 M€

↓ -2,49% em relação a 2019



Eficiência na gestão operacional

Reforço na redução de custos variáveis (energia e compra de água) para reduzir queda de margens ligada à queda de consumos devido à pandemia.



Isto permitiu manter os rácios de EBITDA

2021

Previsão



No âmbito do **Plano de Recuperação, Transformação e Resiliência (Espanha)**, dotado de fundos europeus, estão a ser realizados trabalhos em regime de **parcerias público-privadas** - propostas transversais (digitalização e eficiência energética) e a nível local e regional, que serão apresentadas na primeira metade de 2021.

Contexto económico e legislativo

Económico



De acordo com o relatório sectorial da DBK sobre os sectores de distribuição de água, prevê-se um cenário de forte pressão sobre a rentabilidade:

- As empresas do sector enfrentam uma necessidade crescente de investimento, derivada dos requisitos ambientais e dos processos de transformação digital e adaptação às novas tecnologias.
- Uma concentração das receitas e custos operacionais mais elevados devido à sanitária.

O desenvolvimento de inovações tecnológicas assume especial relevância, tanto para a manutenção adequada da rede como para a melhoria da relação com os clientes.

Também se torna prioritária a proteção aos grupos desfavorecidos, para os quais várias empresas anunciaram um congelamento tarifário em 2021.

Legislativo



Prevê-se uma grande produção legislativa por parte do Ministério da Transição Ecológica e Desafio Demográfico de Espanha:

- Elaboração do Livro Verde da Água
- Aprovação do Plano de Adaptação à Mudança Climática 2020-2030
- Aprovação do Plano de Energia e Clima 2020-2030
- Submissão a consulta pública do Plano de Depuração e Reutilização da Água
- Convocatória da Mesa do Ciclo Urbano da água, com a presença do Ministério, Associações Empresariais, Sindicatos e Utentes, como embrião do futuro Observatório da água urbana de Espanha.
- Suspensão da aplicação da Lei de Estabilidade Orçamental durante 2021 e 2022, que permitirá aos municípios com superávit de caixa destinar os excedentes à execução de investimentos. Tal permitirá agilizar os investimentos no âmbito hidráulico.

Além disso, foi estabelecido um Plano de Contingência para minimizar os impactos financeiros e não financeiros que possam surgir desta crise.

Foi assinada com os Sindicatos uma modificação ao atual Acordo Sectorial (2018-2022), para fixar o aumento salarial de 2021 em 1,5%, reduzindo para metade o inicialmente previsto no Acordo, dada a situação excepcional que estamos a atravessar.

Deste modo, durante 2020 foram publicados RD, em Espanha, para proteger a população mais vulnerável, tais como:

- Reais Decretos-lei 11/2020 de 31 de março, 26/2020 de 7 de julho e 37-2020, de 22 de dezembro. Que adotam medidas urgentes para fazer frente a situações

de vulnerabilidade social e económica provocadas pela pandemia. Garantindo o fornecimento dos serviços básicos e estabelecendo a proibição da suspensão do fornecimento de água aos consumidores em condições de vulnerabilidade severa ou em risco de exclusão social, nos termos dos artigos 3 e 4 do Real Decreto 897/2017, de 6 de outubro.



Principais projetos e contratos em Espanha, em 2020

Em Espanha, a Aqualia adquiriu os ativos da EDAM, lagoas de irrigação e rede de distribuição de Mar de Alborán, em Almería. Esta infraestrutura, após os trabalhos de investimento na sua modernização e início da produção a realizar em 2021, permitirá a distribuição de água dessalinizada às cidades de Almeria e Nijar e às comunidades de irrigação da zona. Na sua capacidade total, permitirá a distribuição de 20 Hm³/ano de água, numa região com elevado stress hídrico, contribuindo para um volume de negócios de 15,9 milhões de euros/ano.

Outro dado assinalável, foi a adjudicação à Aqualia da concepção, construção e exploração da estação de tratamento de efluentes industriais do Polígono

Petroquímico de Tarragona, com um valor contratual de 35,6 M€. A estação terá uma capacidade de 1.800.000 litros/h durante as 24 horas do dia. Numa tentativa de gerir o tratamento de resíduos de uma forma integrada, no ano passado a Aqualia criou uma instalação piloto experimental para definir as características da futura estação de tratamento. Também, ficou adjudicatária da gestão do abastecimento em alta de, aproximadamente, 800.000 cidadãos de 39 municípios de Saragoça, com uma gestão de instalações hidráulicas que abastecem uma média de 3 Mm³/dia⁵. Por último, destaca-se a integração, na estrutura territorial e jurídica da Aqualia, dos contratos da sociedade adquirida em 2019, Agua y Gestión C.I., S.A.

⁵ ACUAES (Sociedad estatal de Aguas de las Cuencas de España), o Ministério da Transição Ecológica e do Desafio demográfico adjudicou esta concessão à Aqualia.

Mercado internacional: contexto e atividade

No âmbito internacional, durante o exercício de 2020, a Aqualia concentrou a sua atividade na Europa, Norte de África e Médio Oriente (MENA) e na América Latina (LATAM). Em todos os países se colocou o mesmo desafio: ser capazes de administrar de maneira ótima a crise sanitária e a gestão do ciclo integral da água para todos os clientes da Aqualia.

Na Europa destacam-se:

República Checa

O Ministério das Finanças está a promover, para o período de 2022 a 2026, uma revisão do quadro tarifário, que está a ser avaliado em diferentes áreas do sector público. Esta revisão centra-se no crescimento máximo das tarifas e no cálculo ajustado, com base no valor de reposição, das necessidades de investimento, do capital regulatório e do benefício regulatório associado.

SmVak, filial local da Aqualia, concorreu a vários concursos do ciclo integral da água e incorporou na sua carteira de contratos novos municípios na zona leste do país.

França

A Aqualia continua a expandir as suas perspetivas de desenvolvimento do mercado da água no oeste e centro-sul da França.

Neste sentido, em 2020, prosseguiram os trabalhos de integração do novo negócio em França e a sua adaptação às normas da Aqualia, a fim de melhorar o serviço de abastecimento de água e de gestão de redes de esgotos para mais de 140.000 cidadãos. Além disso, foram acrescentados novos contratos para a gestão, funcionamento e renovação das redes de água e de saneamento na região da Ile de France.

Itália

No início de 2020, reacendeu-se o debate sobre a intervenção pública no regulador italiano e a estrutura tarifária. Finalmente, a situação foi estabilizada com a substituição dos gestores da entidade reguladora italiana e a eliminação dos incentivos aos reguladores mais eficientes na compra de água, como a Aqualia.

Portugal

Embora não tenham aberto concursos para novas concessões municipais, devido à iminência de eleições locais, tiveram lugar vários movimentos empresariais, envolvendo investidores financeiros. O perfil de alto risco, assumido pelos compradores, mostra um grande interesse no mercado das concessões e uma grande confiança nas possibilidades de crescimento futuro do mercado da água no país.

Roménia

Apesar das limitações impostas pelas autoridades devido à COVID-19, conseguiu-se avançar com os trabalhos de ampliação da estação de tratamento de águas residuais de Glina e a contratação das equipas para minimizar o impacto no plano de trabalho.

Balcãs

Resolveram-se os contratos dos projetos de Berane e de Pljevlja, cujas obras estavam terminadas e se encontravam em operação. O projeto de Prziren foi concluído, encontrando-se em fase de testes aguardando a aceitação provisória para iniciar a operação assistida.

Na MENA continua a atividade de dessalinização da água do mar e purificação de águas residuais:

Arábia Saudita

Em Janeiro, a Aqualia concluiu a aquisição de 51% das empresas Qatarat e Haaisco ao prestigiado grupo saudita Ali Reza. Desde a sua aquisição, todas as fábricas têm estado a funcionar em plena capacidade para fornecer o serviço essencial à população durante a pandemia.

Adicionalmente, a Aqualia deu continuidade à execução de obras de desvio e ajustamentos nos serviços afetados de abastecimento e saneamento do Metro de Riade, onde a Aqualia executa as atividades de desvio de serviços e ligações provisórias e definitivas nas linhas 5 e 6.

A empresa também trabalhou no desenvolvimento de outras linhas de atividade comercial no âmbito do programa VISION 2030 para melhorar as infraestruturas, tais como os projetos de novas estações de tratamento

de águas residuais, os contratos de reabilitação, exploração e manutenção das estações de tratamento de águas residuais existentes e os contratos de prestação de serviços para a gestão integral da água em todo o país.

Argélia

A Aqualia conseguiu manter o funcionamento contínuo das duas estações de dessalinização, Mostaganem e Cap Djinet, em plena capacidade e sem incidentes significativos, prestando assim um serviço crítico à população da área.

Egito

A Aqualia completou o ano de operação como garantia da fábrica de dessalinização de El Alamein, com uma capacidade de 150.000 m³/dia, e obteve a prorrogação deste contrato até 2022. E o projeto da estação de tratamento de águas residuais de Abu Rawash, apesar do impacto da pandemia, prosseguiu a bom ritmo e espera-se o seu arranque em 2021.

Emirados Árabes Unidos

A filial da Aqualia, MACE, prestou, durante 2020, o serviço de operação e manutenção das redes de cole

tores, estações elevatórias e estações de tratamento de águas residuais na zona geográfica de Al Ain e da capital Abu Dhabi.

Omã

Apesar da pandemia, a Aqualia continuou a atividade de gestão do ciclo integral da zona portuária de Sohar, através da filial Oman Sustainable Services Company.

Catar

No que diz respeito à atividade no Catar, em 2020 iniciaram-se os trabalhos da fase de arranque da estação de tratamento de águas residuais de Al Dhakhira, no norte do país, executada pela Hyundai, com uma capacidade de 55.000 m³/d, e que será operada pela Aqualia MACE, assim que entrar definitivamente em serviço em 2021.

Além disso, foi criada uma joint venture liderada pela Aqualia e com a participação de reputados parceiros locais para desenvolver projetos para melhorar a rede de esgotos, tratamento de águas residuais e reutilização, que prestará serviços ao Ministério das Obras Públicas e Saneamento do Catar.



Dessalinizadora de El Alamein: referência de primeiro nível

A central de dessalinização de El Alamein é uma referência de primeiro nível para novos projetos incluídos no plano de dessalinização, concebido pelo governo egípcio, com o objetivo de reduzir o stress hídrico do país nas zonas costeiras do Mediterrâneo e do Mar Vermelho.

E.U.A.

Durante o ano de 2020, a Aqualia viu reforçada a sua atividade comercial nos Estados Unidos.

A escassez de água, a obsolescência das infraestruturas hidráulicas e a baixa penetração de operadores privados no sector são as principais oportunidades de crescimento da Aqualia em certos estados. Contudo, a crise da COVID-19, as eleições gerais e a agitada transição política conduziram a um abrandamento geral da economia e, em particular, dos projetos ligados à água e ao saneamento.

LATAM

O déficit de infraestruturas hídricas e a procura da eficiência das existentes são dois fatores que potenciam as possibilidades de crescimento da Aqualia na América Latina.

México⁶

Em 2020, a Aqualia consolidou a sua presença neste país, tornando-se numa empresa de referência no sector, com uma carteira de ativos muito diversificada.



A experiência adquirida nos contratos BOT (Build, Operate, Transfer) para o Acueducto II, em Querétaro e Realito em San Luis de Potosí permite-nos propor projetos de características similares, onde as capacidades técnicas e financeiras empregues dão à Aqualia uma posição de relevância no país.

Assim, a central de dessalinização de Guaymas, que se prevê estar concluída em 2020, entrará em funcionamento durante 2021.

Em junho, a Aqualia adquiriu 100% das ações da empresa Ecosistema Morelos (EMSA), que tem como objeto a concessão da ETAR de Cuernavaca. Com esta operação, a Aqualia completa o ciclo das suas atividades no país, acrescentando o tratamento de águas residuais em Cuernavaca, a dessalinização em Guaymas e o abastecimento de água potável em Querétaro e San Luis de Potosí.

Em junho, a Aqualia assumiu o controlo da concessionária AQUOS (Realito) ao adquirir uma participação adicional, elevando a sua participação total para 51%, uma concessão na qual, até então, a Aqualia detinha uma participação minoritária.

Colômbia

Durante 2020, prosseguiu a construção da ETAR El Salitre, em Bogotá, com um impacto mínimo da pandemia na execução, fruto dos protocolos rigorosos implementados.

Este conjunto de medidas colocou a Aqualia na vanguarda em matéria de segurança sanitária em obras de infraestruturas hidráulicas, conseguindo o reconhecimento de organismos públicos e bancos multilaterais.

Em março de 2020, foi concluída a aquisição de 12 concessões municipais no Departamento de Córdoba que, juntamente com a concessão atribuída em Villa del Rosario, no Departamento de Santander, que arrancou em maio, consolidaram a presença da Aqualia no país como operador da gestão integral da água.

Perú

O Estado continua imerso num processo de avaliação da eficiência dos seus serviços públicos de abastecimento, a fim de dar lugar à iniciativa privada naqueles com os piores indicadores de gestão.

Em 2020, a empresa também apresentou, e foi declarada relevante, uma iniciativa privada para a dessalinização no município de Ilo, que começou a ser desenvolvida. A Aqualia está atualmente a estudar diferentes projetos, quer como prestador de serviços para Empresas Públicas de Serviços, quer para o financiamento, conceção, construção e operação de grandes infraestruturas hidráulicas

Panamá

A Aqualia rescindiu o contrato de assistência e consultoria para a gestão operacional e comercial do IDAAN (Panamá) devido ao longo período de tempo decorrido entre a adjudicação e o aval do gabinete de auditoria. No mesmo país, o contrato para o projeto de engenharia, construção e operação, durante 10 anos, da ETAR de Arraiján também foi rescindido antecipadamente.

Em termos de população servida, a nível internacional, a Aqualia aumentou em 13,5% o número de municípios nos quais presta diferentes serviços e, em quase 76%, o número de habitantes aos quais presta o serviço integral de água.

Atividade internacional

Ciclo integral		
Concessão	Nº de municípios	Nº de habitantes com serviço de abastecimento
Ciclo integral ⁷	109	1.361.040

Abastecimento		
Concessão	Nº de municípios	Nº de habitantes com serviço de abastecimento
Distribuição	33	274.884
Alta	1	433.076
BOT ⁸	6	2.158.600

Alcantarillado		
Concessão	Nº de municípios	Nº de habitantes com serviço de saneamento
Saneamento	13	219.261
O&M	2	2.033.125

Depuración		
Concessão	Nº de municípios	Nº de habitantes com serviço de tratamento de águas residuais
ETAR ⁹	4	1.091.010
O&M	3	2.162.725
ETAR		

⁶ Os dados ambientais das atividades neste país não estão consolidados neste relatório.

⁷ Inclui-se a Colômbia para os 12 municípios de Córdoba e o de Villa del Rosario. Os dados de população foram estimados a partir da informação obtida da Due Diligence realizada para a aquisição dos contratos.

⁸ Inclui-se a Arábia Saudita com uma população de 157.500 habitantes: é a população equivalente que se estimou para a estação dessalinizadora de KAIA.

⁹ Inclui-se aqui uma população de 400.000 para a ETAR Cuernavaca.

Claros como a água. Gestão sustentável e transparente

O valor da
transparência

Comprometidos para garantir
um abastecimento responsável

Ética e transparência são dois pilares que as empresas devem praticar e comunicar a fim de garantir a sua sobrevivência, mas também para contribuir para a expansão das boas práticas dentro e fora da sua companhia. Desde o apoio aos fornecedores locais até à implementação de programas de conformidade, a Aqualia está empenhada em criar relações sólidas e partilhadas com todos os elos da cadeia de valor.

O que implica trabalhar numa empresa comprometida com a integridade, a honestidade e a transparência?

“O objetivo da Aqualia é a excelência, de modo a que a nossa gestão se realize respeitando valores como a ética, a integridade e o envolvimento social. A implementação de um modelo de compliance em toda a cadeia de valor permite-nos avançar pelo caminho adequado para o conseguir”

EMPREGADA DA AQUALIA



O valor da transparência

Em 2020, a Aqualia conseguiu implementar o seu Modelo de Prevenção Penal em Itália, República Checa, Colômbia, México, Portugal e França.

Órgãos de Gestão

O Conselho de Administração da Aqualia é constituído por conselheiros que representam a participação acionista de 51%, da FCC e de 49%, da IFM. A 31 de dezembro de 2020 a situação era a seguinte:

Membros do Conselho de Administração	Comité de Investimentos	Comité de Nomeação e Remunerações	Comité de Auditoria e Controlo	Comissão Delegada de Conformidade Normativa
Cargo no Conselho				
Alejandro Aboumrads González Presidente	●			
Nicolás Villen Jiménez Vice-presidente			●	●
Juan Rodríguez Torres Vogal		●	P	●
Lars Bespolka Vogal	P	●		P
Gerardo Kuri Kaufmann Vogal		P		
Scott Longhurst Vogal		●	●	
Pablo Colio Abril Vogal	●		●	●
Javier Amantegui Lorenzo Secretário (não conselheiro)				
José Fernando Cerro Vice-secretário (não conselheiro)	S (não vogal)	S (não vogal)	S (não vogal)	
Samir Azzouzi Maanan 2º Vice-secretário (não conselheira)				
Cristina López Barranco 3º Vice-secretária (não conselheira)				
Jesús Ortega CCO*				S (não vogal)

*Chief Compliance Officer.

P Presidente S Secretário ● Vogal



Organograma da Aqualia



O Conselho de Administração delega no Conselheiro Delegado. O CEO, juntamente com o Comité de Gestão, gere e trata dos assuntos mais específicos através de vários comités, tais como os de Tecnologia de Informação, de Gestão, de Inovação e de ASG. Este último passou a denominar-se assim, em 2019, em substituição do Comité de RSC, de acordo com as indicações do Código de Boa Governação da CNMV, revisto em 2020. O objetivo é realçar o papel transversal da RSC nas diferentes áreas sociais, ambientais e de boa governação em que a empresa opera. Além disso, em 2021, foi criado o Comité de Coordenação, que assume as funções deste comité de ASG.

Na Aqualia, o Departamento de Comunicação é também o Departamento de RSC. Portanto, este departamento unifica a responsabilidade de envolver todas as áreas da empresa na governação responsável da empresa com vista a um desenvolvimento sustentável, respeitador dos recursos naturais e das pessoas. Pelo seu lado, o Departamento de Conformidade Normativa é responsável por todos os assuntos relacionados com a implementação da ética e da boa governação na empresa.

Implementação do modelo de *compliance* da companhia

Um dos marcos alcançados em 2020 é a expansão internacional do modelo de *compliance* para os países em que a Aqualia está presente com uma participação acionista total ou a quase.

Apesar de alguns dos países em que a Aqualia desenvolve a sua atividade terem uma regulação menos desenvolvida, a empresa implementou um modelo global de *compliance*, que lhe permite supervisionar a atividade que afeta todos os países. Assim, embora alguns países não tenham ainda atingido um desenvolvimento adequado, a Aqualia aplica as normas internacionais (FCPA, UK Bribery Act, ISO 37001, ISO 19600, etc.) a fim de ter uma regulação própria.



Políticas e procedimentos em matéria de *compliance*

Durante 2020, o Conselho de Administração da Aqualia aprovou a Política de Licitações, que estabelece os princípios de atuação em processos de licitação.

Além disso, o Conselho de Administração também aprovou a modificação do Manual de Prevenção Penal, a Política de Agentes, o Regulamento do Comité de Conformidade do Grupo FCC, o Procedimento do Canal Ético e o Procedimento de Investigação e Resposta. O principal objetivo desta aprovação era incluir as medidas disciplinares aplicáveis à remuneração variável, em caso de incumprimento do Código de Ética e Conduta, bem como da legislação vigente ou qualquer normativa interna.

Do mesmo modo, foi aprovado o Protocolo para a Prevenção e Erradicação do Assédio, atualizado para estabelecer os diferentes tipos de assédio que podem ocorrer no local de trabalho. O protocolo inclui também a prestação de formação aos empregados, bem como o estabelecimento de medidas disciplinares, no caso de se verificar que foi cometido um ato de assédio dentro da empresa.

Quanto aos procedimentos com implicações no modelo de *compliance*, as direções das áreas correspondentes aprovaram o seguinte:

- Procedimento para a gestão e controlo de patrocínios, doações e colaborações (Direção de Comunicação e RSC)
- Procedimento de liquidação de despesas, ajudas de custo e deslocações (Direção Financeira)
- Procedimentos de gestão de tesouraria, tanto para a atividade em Espanha como internacional (Direção Financeira)
- Procedimento de contratação de advogados externos (Direção de Assessoria Jurídica)
- Procedimento de due diligence com terceiros em matéria de conformidade (Direção de Conformidade Normativa)
- Procedimento de avaliação de riscos de conformidade

Além disso, o Procedimento de Gestão de Propostas foi atualizado para o adaptar aos princípios e valores reunidos no Código de Ética e Conduta e na Política de Concursos.

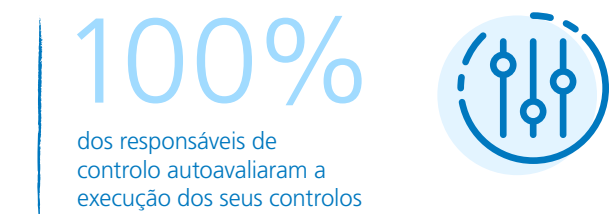
Avaliação de riscos e sistema de controlo

Os riscos mais significativos relacionados com a corrupção e identificados através da avaliação de risco são o suborno, a corrupção nos negócios, o tráfico de influências, a fraude, o financiamento ilegal de partidos políticos, o desvio de fundos, a alteração de preços em concursos e leilões e o branqueamento de capitais. Para prevenir todas estas situações, a Aqualia estabelece o modelo de conformidade e o sistema de controlo.

Durante o ano de 2020, foram efetuadas duas autoavaliações da execução de controlos pelos responsáveis de controlo e processo. Em ambas, 100% dos responsáveis dos controlos autoavaliaram a execução dos seus controlos, identificando as evidências de que a atividade foi executada e, portanto, o risco correspondente está a ser mitigado.

Do mesmo modo, 100% dos responsáveis de processo verificaram as informações fornecidas pelos responsáveis de cada controlo que compõem os diferentes processos.

Com base na informação fornecida pelos responsáveis do controlo e do processo na certificação, a Direção



de Conformidade Normativa realizou uma análise que transmitiu aos correspondentes responsáveis do processo, para trabalhar nas melhorias detetadas.

Paralelamente ao processo de certificação, a Direção de Conformidade Normativa monitorizou as provas apresentadas pelos responsáveis dos controlos (numa amostra de controlos para cada período de certificação), analisando se os riscos estão cobertos e salientando as lacunas detetadas, que também foram relatadas em reuniões realizadas com os responsáveis de processos.

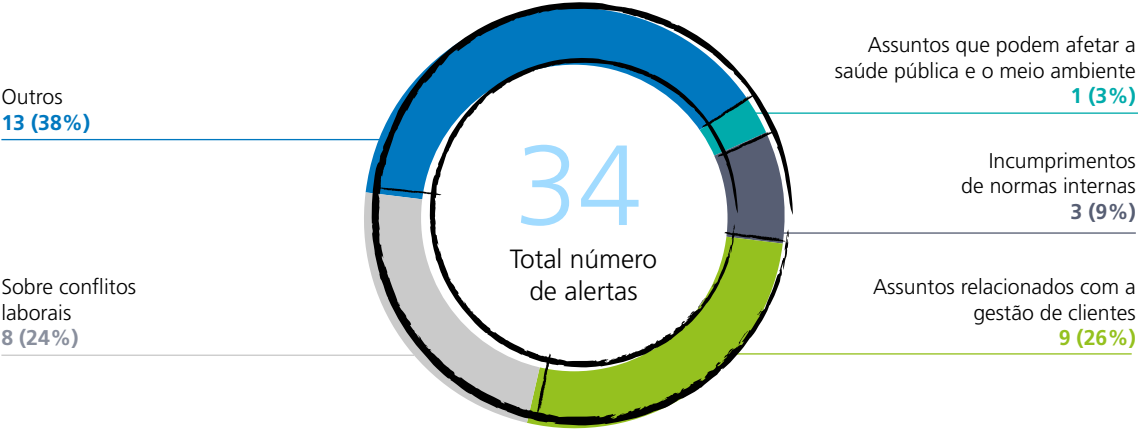


Canal Ético

A Aqualia dispõe de um Canal de Ética, alojado no seu website, acessível a qualquer grupo de interesses, clientes, fornecedores e empregados (estes últimos podem também aceder ao mesmo através da Intranet One). Este canal é utilizado para receber qualquer tipo de denúncia ou alerta relativamente ao bem-estar laboral, cumprimento de regulamentos, qualidade de serviço aos clientes ou o impacto ambiental. Estas queixas são então classificadas pelo Comité de Conformidade do Grupo FCC, que as avalia e procede à sua classificação para que fiquem registadas ou para tomar as medidas necessárias à sua resolução. Todas as notificações relativas à Aqualia, recebidas através do Canal de Ética, são remetidas ao Diretor

de Conformidade Normativa da Aqualia, que lhes dá o devido seguimento.

Durante 2020, foi recebido um total de 34 alertas no Canal de Ética, 29 de Espanha e 5 de origem internacional.



Nota-se que este ano houve um aumento de alertas sobre gestão de clientes, considerados irrelevantes, que deveriam ter sido submetidos ao serviço Aqualia contact. Este incremento pode ser devido aos efeitos

da pandemia COVID-19, já que a impossibilidade de atendimento personalizado nas lojas levou a que os clientes procurassem vias de comunicação telemática para apresentar as suas queixas e/ou reclamações.

Formação sobre *compliance*



16.5

Meta

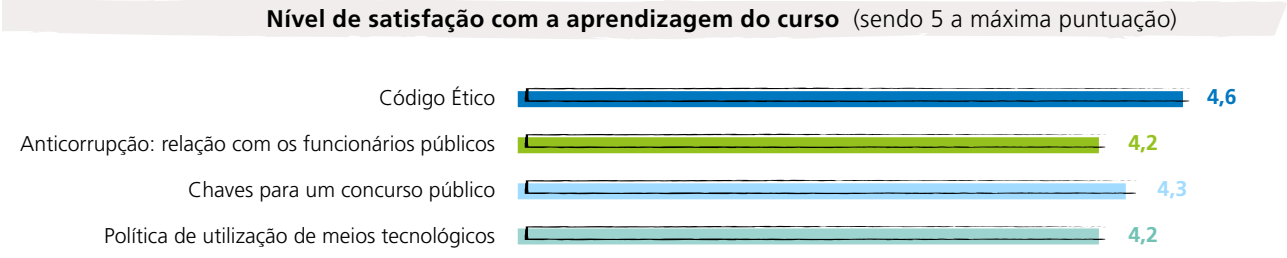
5

Linha estratégica

Em 2020, todos os membros dos órgãos de gestão da Aqualia (27) receberam a informação sobre as políticas e procedimentos da organização para lutar contra a corrupção. Um total de 1.789 participantes recebeu, também, formação sobre estas políticas e procedimentos.

1.789 | 27

participantes | membros de órgãos de gestão



Sobre o Código de Ética e de Conduta



Todos os novos funcionários admitidos na Aqualia (em Espanha e na Colômbia) e que tinham acesso online foram convocados para a formação sobre o Código de Ética e Conduta, que pode ser seguida através do Campus de Formação.

Do mesmo modo, a Direção de Conformidade Normativa deu formação sobre o Código de Ética e Conduta ao pessoal da Aqualia México nos escritórios de Querétaro, no estaleiro de construção de Guaymas e ao pessoal de Itália¹⁰. Alguns fornecedores foram também

incluídos no plano de formação sobre o Código de Ética devido à sensibilidade da relação com os funcionários públicos inerente à sua atividade, que é particularmente relevante para a gestão da reputação da Aqualia. Estes fornecedores foram convidados para um curso online sobre o Código de Ética, bem como para um curso online específico sobre a relação correta com membros de instituições públicas.

Processos concursais e luta contra a corrupção e o suborno





16.5

Meta

5

Linha estratégica

Para os funcionários-chave, diretamente envolvidos nos processos concursais da empresa, foi realizada uma formação para explicar em pormenor os princípios estabelecidos na Política de Concursos, assim como a melhor forma de implementar o processo de gestão de licitações.

Para os funcionários em Espanha que possam ter relações com funcionários públicos no seu trabalho, foi dada formação sobre os princípios reguladores básicos para a luta contra a corrupção e o suborno (Código Penal e normas internacionais, tais como a FCPA, a Lei do Suborno do Reino Unido e as Diretrizes de Integridade do Banco Mundial).

Ao mesmo tempo, quisemos também chegar ao pessoal offline, através de uma campanha de divulgação nos centros de trabalho da Aqualia. Neles foi exibido um vídeo, reiterando o compromisso da empresa contra a corrupção e resumindo os princípios e valores reunidos no Código de Ética e Conduta.

Compliance Tips

Comunicação como elemento fundamental para uma cultura ética

Como parte da sensibilização dos empregados em matéria de compliance, em 2020, foram periodicamente enviados, por e-mail, os chamados Compliance Tips, conselhos incidindo nas principais políticas de compliance, foi explicado o que é um conflito de interesses e como utilizar o Canal Ético, entre outros temas.

No dia 9 de dezembro, Dia Internacional Anticorrupção, foi apresentado um vídeo sobre o Código de Ética e de Conduta, com os pontos principais do mesmo.

¹⁰ Durante o ano de 2020, apenas estas formações presenciais foram realizadas uma vez que, desde março, com o início da pandemia, as deslocações foram suspensas.

Due Diligence com terceiros



16.5 Meta

5 Linha estratégica



Além disso, foi realizada uma sessão de formação para explicar o funcionamento e a implementação do procedimento de diligência devida com terceiros em matéria de conformidade. O grupo-alvo foram os empregados que fazem parte de departamentos de produção que podem ter uma relação com parceiros comerciais, pois precisam de saber que medidas tomar para avaliar o alinhamento de terceiros com os princípios

e valores éticos da Aqualia antes de estabelecer relações com eles.

O número de parceiros de negócios que foram informados sobre as políticas e procedimentos da organização para combater a corrupção é o seguinte, discriminado por tipo de parceiro de negócios e região:



Em 2020, a Aqualia propôs a realização de atividades de due diligence com terceiros - agentes e parceiros de comerciais - em matéria de compliance, a fim de conhecer o background e o alinhamento com os princípios e valores éticos da Aqualia dos parceiros, agentes e fornecedores estratégicos.

Dependendo do nível do risco inicial, obtido a partir de informações básicas fornecidas pelo departamento requerente, as ações subsequentes são determinadas para obter um conhecimento mais profundo dos terceiros, desde o preenchimento de um questionário até ao pedido de rastreio (back-ground check) ao Departamento de Segurança da FCC.



Das 180 Due Diligences realizadas em 2020, 63% obtiveram um relatório final de avaliação do seu nível de risco, 22% corresponderam a projetos que foram cancelados e 15% estão ainda em fase de análise (atrasos nos projetos, problemas com a apresentação de documentação por terceiros, análises em curso, etc.).

Comprometidos para garantir um abastecimento responsável

A Aqualia está consciente do seu papel como agente transformador capaz de promover mudanças positivas nos diferentes ambientes dos seus stakeholders, especialmente aqueles com os quais pode operar diretamente, tais como fornecedores, agentes colaboradores e parceiros.

A relação entre ambos deve sempre procurar a colaboração e o enriquecimento mútuos em termos de ética e sustentabilidade. Desta forma, o sector evolui favoravelmente e contribui para a realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, um guia global para alcançar grandes resultados em torno do triplo impacto: desenvolvimento económico, justiça social e equilíbrio ambiental. Este compromisso assume

grande importância no caso dos fornecedores, uma vez que a Aqualia opera em 17 países, em todo o mundo, onde gera relações económicas com quase 14.000 fornecedores locais e cujo valor global, em 2020, foi de 431,79 milhões de euros.

Mais de 98,2% dos fornecedores contratados foram locais, promovendo o desenvolvimento destas empresas e da economia de cada país, especialmente num período em que a pandemia do SARS-CoV-2 gerou uma grave crise económica em todo o mundo e reduziu significativamente os rendimentos de muitas empresas, obrigando-as mesmo a fechar.



Fornecedores locais

+ 98,2%

contratados, em 2020, foram locais, promovendo o desenvolvimento de empresas e grupos duramente atingidos pela pandemia.



Total fornecedores locais

13.921



Países

17



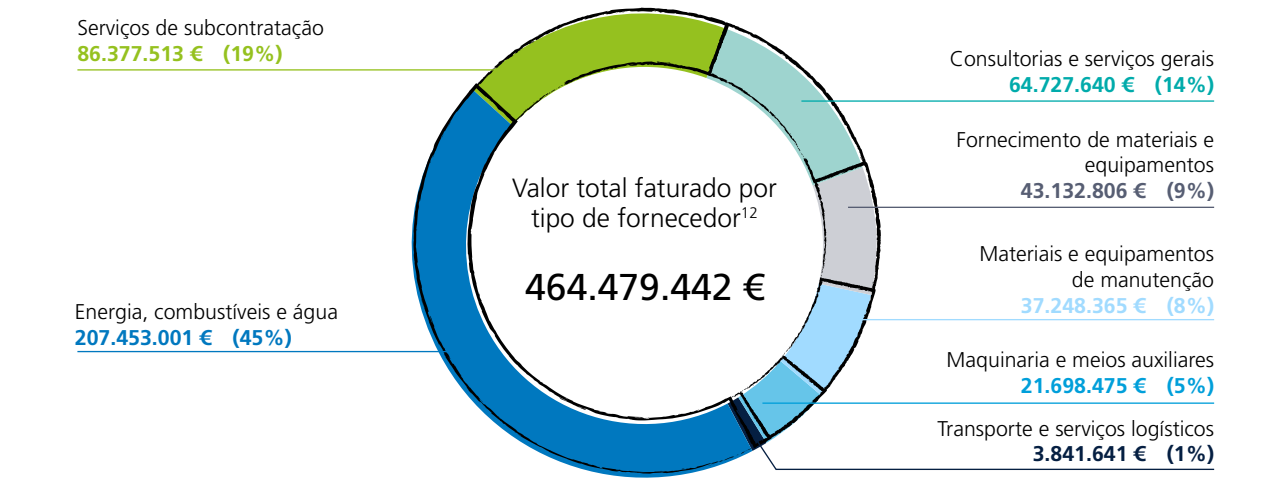
Valor global

431,79 M€



Tipologia de fornecedores

Tipo fornecedor	Nº de fornecedores			Valor €¹		% Compra	
	2019	2020	% sb total	2019	2020	% sb total	20/19
Fornecedores globais	228	252	1,78%	35.646.309	32.686.994	7,04%	-8,3%
Fornecedores locais	14.137	13.921	98,22%	429.366.899	431.792.448	92,96%	0,6%
TOTAL GERAL	14.365	14.173	100,00%	465.013.208	464.479.442	100,00%	-0,11%



Os fornecedores são uma parte essencial da cadeia de valor da Aqualia e, por isso, devem ser integrados na estratégia de sustentabilidade da empresa. Para o efeito, durante 2020, a Direção de Conformidade Normativa implementou um procedimento de Due

Diligence com terceiros (agentes comerciais, parceiros e fornecedores, se necessário durante o seu processo de homologação) a fim de analisar o nível de risco dos parceiros em termos de ética e conformidade.

Critérios de seleção de fornecedores e empreiteiros

A Aqualia, consciente do seu impacto socioeconómico e ambiental, estabeleceu um modelo de seleção de fornecedores e empreiteiros, coerente com os seus valores e objetivos estratégicos, baseado em cinco critérios fundamentais que se aplicam numa base multi jurídica:

5 critérios fundamentais

Normativa laboral

Cumprimento e disposição de seguros sociais.

A Aqualia estende o cumprimento das normas laborais a toda a cadeia de fornecimento. Assim, a proteção de todas as pessoas contratadas pelos seus fornecedores externos é garantida.

Prevenção de Riscos Laborais

É estabelecido o cumprimento dos requisitos da legislação e é promovida uma melhoria contínua, que vai para além destes requisitos.

A Aqualia está empenhada na segurança das pessoas com quem trabalha, entendendo que este valor é inerente à produtividade e à qualidade do serviço.

Enfoque preventivo e respeito ambiental

Operar sob critérios sustentáveis minimizando o impacto ambiental das suas atividades.

Na seleção de fornecedores da Aqualia são tidos em conta estes critérios ambientais.

Qualidade técnica

Em alguns serviços, ´é requerido um Sistema de Gestão da Qualidade conforme a norma ISO 9001.

Devido ao impacto da sua atividade, a Aqualia subscreve um enorme compromisso social com a qualidade do seu serviço, que transmite como responsabilidade e exigência aos seus fornecedores.

Código Ético e os 10 Princípios do Pacto Mundial

Assinatura de contratos comprometendo-se a cumprir obrigações legais em matéria ambiental e anticorrupção.

O Código de Ética e Conduta é aplicável a fornecedores e empreiteiros em todos os países em que a Aqualia opera.

¹¹ Sociedades geridas através de SAP

¹² Extrapolação a partir do peso de cada tipo de despesa sobre o total adquirido a terceiros.

Avaliação de fornecedores

Nas suas relações com os seus fornecedores, parceiros e empreiteiros, a Aqualia parte de uma base de compreensão partilhada, construída sobre os pilares da integridade, transparência e confiança mútua, que facilitam a comunicação e geram relações estáveis de longo prazo.

Em 2020, a Aqualia começou a atualizar o seu sistema de homologação de fornecedores, o qual começará a ser aplicado, previsivelmente, em 2021, com o objetivo de alcançar a sua plena implementação em 2022.



Seleção de fornecedores

Crítérios não financeiros

Antes de considerar os aspetos económicos de cada operação, a Aqualia tem em conta os critérios de qualidade, ética e sustentabilidade.

Cumprimento

Realiza-se uma análise exaustiva do cumprimento com os requisitos da operação, tendo em conta o volume da mesma e o conhecimento prévio sobre o fornecedor.

Máximo rigor

Nas operações importantes com novos fornecedores exige-se o máximo rigor, podendo incluir a visita às suas instalações.



Avaliações de acompanhamento

A Aqualia realiza inquéritos internos de satisfação do cliente, para obter um conhecimento profundo do desempenho de todos os seus fornecedores durante as operações.

Estas avaliações servem como critérios de seleção para futuros processos de compra.



Sistema de homologação

A Aqualia controla e supervisiona o cumprimento dos seus fornecedores nos aspetos financeiros, técnicos, de proteção de dados e *compliance*.

Com base nas avaliações do Departamento de Compras e dos departamentos técnicos, são determinados os fornecedores de natureza estratégica e é elaborada uma lista de fornecedores que requerem um acompanhamento especial, a fim de os supervisionar ou mesmo vetá-los.

Boas práticas

Parcerias estratégicas entre fornecedores e a Aqualia

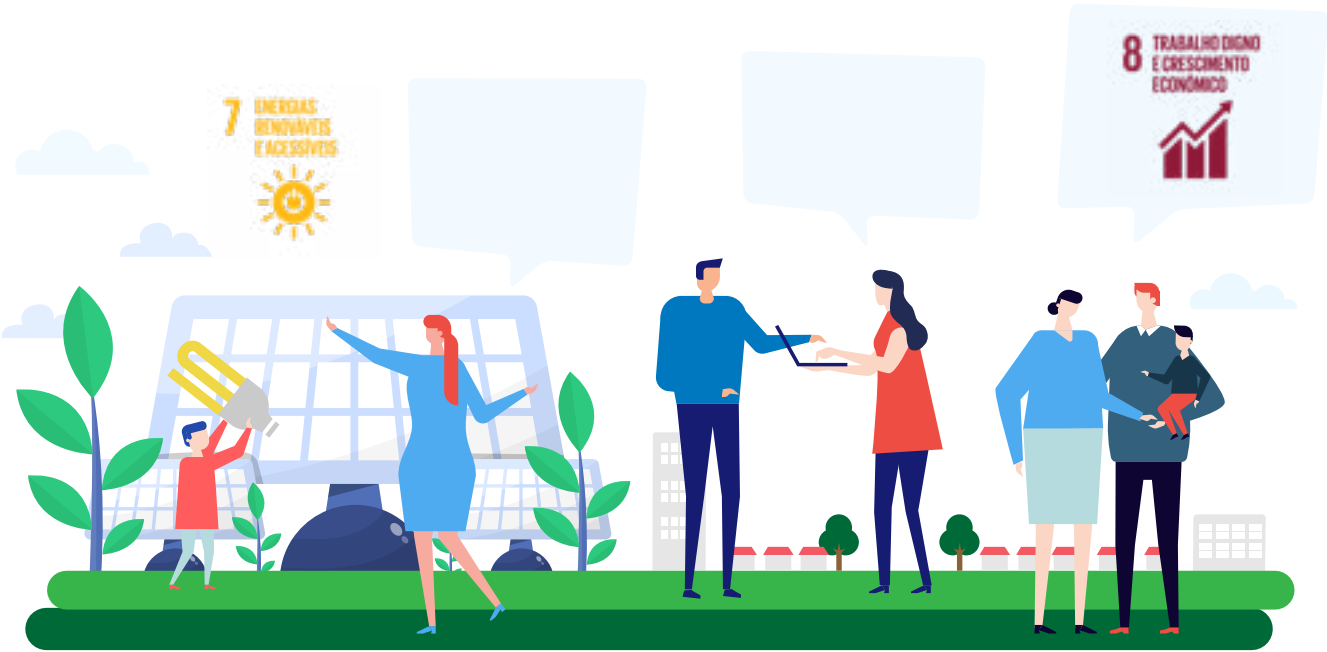
Acordo de compra e venda de energia renovável com a Alpiq AG

A Aqualia tornou-se a primeira empresa, em Espanha, especializada na gestão do ciclo integral da água a assinar um acordo de compra de energia renovável a longo prazo (PPA, Power Purchase Agreement). O acordo foi assinado com a empresa suíça Alpiq AG, por um período de 10 anos e um consumo anual de 76 GWh (o equivalente às necessidades de 20.000 lares).

Contratos com centros especiais de emprego

Em 2020, foram feitos contratos para a limpeza de locais de trabalho com centros especiais de emprego, em 297 municípios em Espanha.

297
municípios



Desafio global

Radiografia de um planeta em mudança

A Aqualia face à emergência climática

Ações e aprendizagens durante a COVID-19

O desafio de sermos cada dia mais sustentáveis

Assegurar o bem-estar e o progresso das pessoas nas comunidades em que opera é o principal compromisso da Aqualia e de todas as pessoas que fazem parte dela. Este ano, além de continuar o trabalho para mitigar os efeitos da emergência climática e para cumprir a Agenda 2030, a empresa tem enfrentado a pior pandemia das últimas décadas. A aprendizagem é clara: só ouvindo e construindo pontes entre as pessoas conseguiremos superar os desafios globais de hoje e de amanhã.

Como contribui a Aqualia para o bem-estar de todos?

“A água é um bem básico de primeira necessidade e, por isso, um direito humano que todo o mundo deve ter garantido. Na Aqualia propomos mecanismos que permitam levar a água às pessoas e aos países necessitados e com maior stress hídrico. Assim, asseguramos que ninguém se possa ver privado deste bem básico por motivos climatológicos ou económicos”

EMPREGADO DA AQUALIA



Radiografia de um planeta em mudança:

riscos e oportunidades no mercado da água e políticas estabelecidas para lhes fazer face

A crise de saúde causada pela COVID-19 estimulou um maior envolvimento empresarial com a sociedade civil. As prioridades das organizações incluem agora a colaboração em desafios tais como a emergência climática, a desigualdade ou a falta de acesso às tecnologias.

■ Principais riscos ■ Oportunidades associadas, políticas e ações derivadas



Crise sanitária global

Os novos responsáveis do processo e controlo receberam formação em anticorrupção, explicando o Modelo de Prevenção Criminal adotado pela empresa.

A COVID-19 irrompeu no cenário de riscos globais em 2020, evidenciando a vulnerabilidade da sociedade a uma pandemia, por um lado, e, por outro, catalisando as muitas mudanças já em curso.

Além disso, a crise sanitária deixa atrás de si uma crise económica e social, bem como mudanças sistémicas no mercado de trabalho, aceleradas pelos avanços tecnológicos.

Outra das terríveis consequências foi a paralisação da economia global, que poderia empurrar 150 milhões de pessoas, que vivem nos países em desenvolvimento, de volta à pobreza extrema¹³.

Assim, a crise sanitária aparece como um autêntico cisne negro, deixando-nos, sobre a mesa, uma questão importante por resolver: como enfrentar os múltiplos desafios que se apresentam, num mundo cada vez mais interdependente.

150 M

de pessoas poderiam voltar à pobreza extrema como consequência da crise provocada pela COVID-19

¹³ Relatório do WEF 2021..



Aqualia oferece garantia de acesso à água

Durante os momentos mais críticos da pandemia, a Aqualia assegurou a prestação dos serviços necessários para que todos os cidadãos tivessem acesso à água. Para tal, a empresa até suspendeu os cortes de água previstos.

A Aqualia são pessoas que cuidam de pessoas

Foram reforçados os protocolos para proteger empregados e clientes, mediante a ativação de sistemas de prevenção e contingência: planos de contingência para trabalhadores, clientes, utilizadores, etc.

Reforço da colaboração público-privada

A Aqualia ajudou na luta contra o vírus, colaborando com as autoridades na deteção precoce do contágio através da deteção da presença da COVID-19 nas águas residuais.

Além disso, a empresa garantiu, aos utilizadores, a qualidade da água da torneira, a qual foi sujeita aos habituais e normais tratamentos de desinfecção fornecidos pelas empresas do sector, tanto públicas como privadas.



Desertificação e stress hídrico

A emergência climática afeta grandemente a escassez de recursos hídricos. Neste sentido, um dos problemas que mais afetará a população será a redução do volume de água nos rios e outras fontes de acesso. A UNESCO estima que 47% da população viverá em zonas de stress hídrico em 2030.

47%

da população mundial viverá em zonas de stress hídrico em 2030



Concentração do crescimento demográfico em áreas urbanas

Globalmente, o crescimento da população está a concentrar-se cada vez mais nas áreas urbanas, representando atualmente 55% da população mundial e prevendo-se que atinja 68% até 2050.

68%

da população mundial viverá em zonas urbanas em 2050



Poupança e eficiência no consumo da água

Face à emergência climática, as políticas de poupança e eficiência no consumo de água, como as que estão a começar a ser aprovadas na Europa, são críticas. Um exemplo notável é a Diretiva Europeia 2020/2184, sobre a qualidade da água destinada ao consumo humano. A norma destaca o problema europeu das fugas nas redes de distribuição para as quais estabelece uma avaliação no prazo de três anos. Com base nos resultados, será estabelecido um limiar abaixo do qual os países deverão elaborar um Plano de Ação para reduzir os níveis de fugas.

Economia circular

Do mesmo modo, estes riscos de stress hídrico serão atenuados por técnicas de economia circular que promovem a reutilização das águas residuais.



Smart cities & Indústria 4.0

Face a esta concentração crescente, há uma clara aposta global nas cidades inteligentes, onde a tendência da Indústria 4.0 está a moldar a forma de fazer negócios.

Quarta Revolução Industrial

Envolve técnicas de produção avançadas e tecnologias inteligentes para empresas interconectadas que alteram as regras do jogo.

Smart Water / Water 4.0

No sector da água, este conceito "Água Inteligente" (Smart Water / Water 4.0), integra aspetos como inteligência artificial aplicada, big data, IoT ou a robótica.



Gestão eficiente

As infraestruturas obsoletas representam riscos na manutenção dos níveis de qualidade dos serviços de abastecimento, saneamento e tratamento, bem como na gestão eficiente da água.

É por isso que a falta de investimento em infraestruturas tem um impacto na sustentabilidade do sistema de formas distintas: encarece as operações de manutenção, contribui negativamente para os objetivos ambientais e impede a incorporação de melhorias tecnológicas que aumentam a eficiência¹⁴.

O desenvolvimento de inovações tecnológicas é especialmente relevante tanto para a manutenção adequada da rede como para a melhoria da relação com os clientes.



Desigualdades no acesso às tecnologias

O Relatório Global de Riscos 2021 do WEF Global mostra como a COVID-19 tem aumentado as desigualdades na educação e no acesso à tecnologia, criando uma fratura digital crescente. Alerta também para as perdas de emprego.



Modelos de gestão ao serviço do bem público

Os modelos de gestão ao serviço do bem público são uma solução apropriada para enfrentar estes desafios. Para a construção destas infraestruturas de saneamento, tecnologicamente avançadas, a parceria público-privada é fundamental.

Princípio de recuperação de custos

A legislação europeia também estabelece o princípio da recuperação dos custos dos serviços de água nas cidades, na indústria e na agricultura, de modo que os cidadãos paguem não só pelo serviço, mas também pela construção e renovação de infraestruturas.



Teletrabalho

As políticas de teletrabalho implementadas pelas empresas tornaram possível catalisar a mudança no mercado de trabalho.

Pela primeira vez na história da Aqualia, o serviço foi implementado em 12 estados da Colômbia, ficando patente o papel fundamental que as novas tecnologias e a digitalização desempenham na atividade de uma empresa de gestão da água.



Conformidade normativa e administrativa

A legislação, regulamentos e administrações dos países devem também adaptar-se às exigências normativas cada vez mais rigorosas dos organismos internacionais em termos de requisitos da gestão do ciclo da água, stress hídrico, governança, bem como requisitos climáticos e financeiros.

A Diretiva Europeia 2020/2184 sobre a água destinada ao consumo humano exige transparência e acesso à informação sobre parâmetros de qualidade da água, a fim de aumentar a confiança dos clientes e o consumo de água da torneira.

Os objetivos da UE em matéria de energia e clima conduzem a investimentos diretos em projetos e atividades sustentáveis. Em junho de 2020, foi publicado o Regulamento EU/2020/852 sobre o estabelecimento de um quadro para facilitar o investimento sustentável. Isto inclui um sistema de classificação (taxonomia) que estabelece uma lista de atividades económicas ambientalmente sustentáveis.

Em Espanha, o Estado continua a pagar uma multa semestral à UE de 10 milhões de euros. Esta sanção da Comissão Europeia deve-se ao não cumprimento da Diretiva 91/271/CEE relativa ao tratamento de águas residuais, por não dispor de estações de tratamento de águas residuais em várias aglomerações urbanas. Outra questão nacional pendente é o investimento em infraestruturas hídricas para cumprir a Diretiva-Quadro da Água (184/014081).

Gestão de riscos globais

A empresa tem um modelo de conformidade e um sistema para controlar e avaliar os seus riscos estratégicos - aqueles que podem afetar o posicionamento da empresa: reputacionais, sociopolíticos, económicos, etc.; riscos operacionais - aqueles que podem ter impacto na prestação de serviços ou na viabilidade da mesma -



Inovação no sector da água

A inovação é fundamental no sector da água, que deve cumprir os requisitos regulamentares, promovendo projetos relacionados com a aplicação de novas tecnologias na gestão do ciclo integral da água, a sua utilização e reutilização, etc.

Neste sentido, empresas como a Aqualia devem assegurar a qualidade deste recurso, através de um sistema de gestão de risco. Para tal, a avaliação e controlo de riscos devem ser efetuadas através de Planos de Segurança da Água, que começam na zona de captação e vão até ao sistema de distribuição doméstica. Além disso, devem ser preparados programas operacionais de controlo do abastecimento.

As diferentes inovações que podem ser realizadas requerem, mais uma vez, grandes investimentos e parcerias público-privadas. No caso do sector da água e saneamento, por exemplo, existe um grande potencial para a redução das emissões de GEE.

Por conseguinte, a fim de promover atividades que contribuam para a mitigação ou adaptação às alterações climáticas, empresas como a Aqualia, que pretendem aceder ao financiamento internacional, devem explicar as suas iniciativas inovadoras do ponto de vista ambiental, tendo em conta o consumo de energia e outras métricas relevantes.

e riscos financeiros - aqueles que afetam em maior ou menor grau o financiamento da empresa e, portanto, o futuro do negócio, bem como os riscos de conformidade normativa, mencionados anteriormente e geridos pelo Departamento de Conformidade Normativa.

A Aqualia face à emergência climática

O compromisso ambiental da Aqualia não termina com uma gestão responsável da água. Durante 2020, a empresa trabalhou em novas políticas e iniciativas para reduzir a sua pegada de carbono e proteger a biodiversidade nas áreas onde opera.



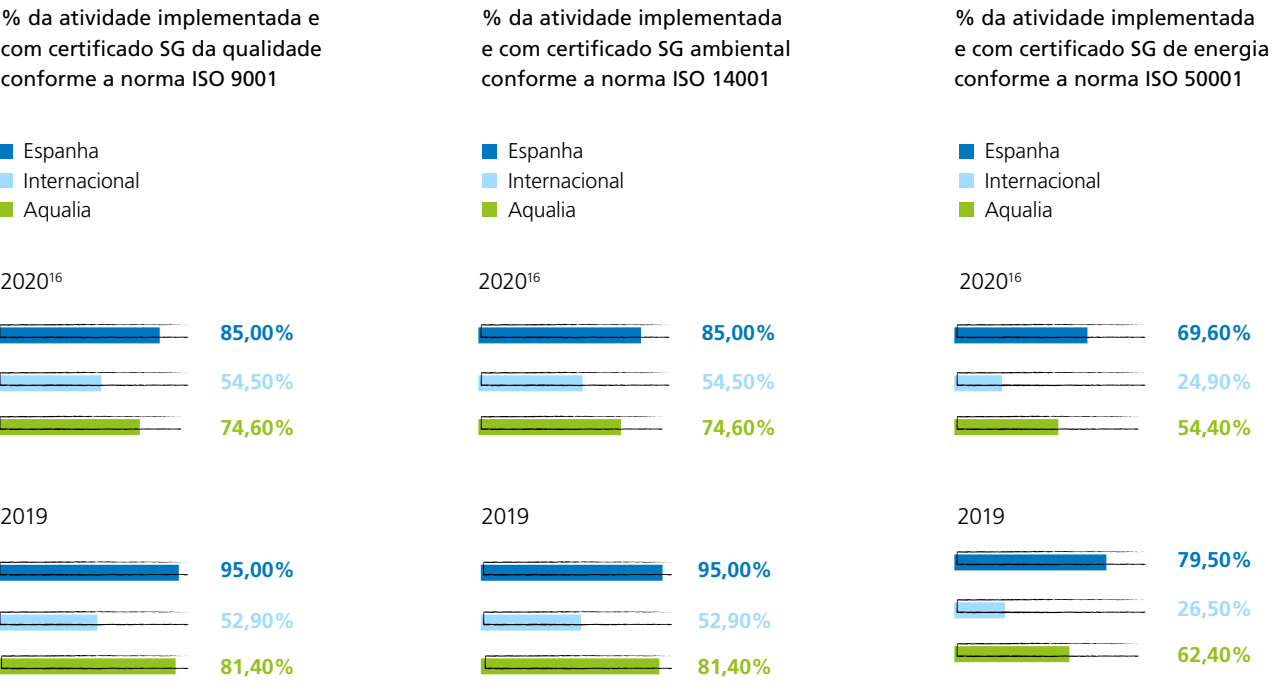
Enfoque de gestão

A Aqualia responde ao desafio climático e às expetativas dos seus grupos de interesses e da sociedade com uma gestão ambiental eficiente e sustentável, que lhe permite conhecer e medir os seus impactos ambientais. Para o efeito, tem um SG integrado certificado nas áreas do

Ambiente (ISO14001), da Energia (ISO 50001)¹⁵ e da Qualidade (ISO 9001). A empresa também verifica a sua Pegada de Carbono (ISO 14064-1). Os requisitos estabelecidos por esta gestão são os seguintes:



Grau de implementação dos sistemas de gestão na empresa



¹⁵ Desde o ano de 2016, e em cada quatro anos, a companhia sujeita a auditorias energéticas (conformes à norma ISO 50001-Sistemas de Gestão da Energia) um conjunto de instalações de produção que consomem mais de 85% do consumo total de la companhia.

¹⁶ A redução do âmbito dos Certificados ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001 em Espanha deve-se à eliminação do certificado dos Contratos de menos de 10.000 habitantes e Centros Desportivos, salvo exceções estabelecidas pelas Zonas, requisitos contratuais, condicionantes comerciais e/ou contratos afetados pelo RD 56/2016, 85% de consumo de energia.

Os principais aspetos considerados e os controlos estabelecidos são os seguintes:

Resíduos

- Armazenamento e gestão final de resíduos perigosos e não perigosos, de acordo com a legislação em vigor.
- Utilização agrícola das lamas de ETAR.

Consumo energético

- Revisões energéticas de acordo com as normas ISO 50001 e RD 56/2016.
- Melhoria da medição.
- Cálculo de rendimento energético de bombas.
- Otimização e melhoria de processos, instalações e equipamentos de produção.
- Otimização da compra de energia (potência).
- Manutenção e melhoria do rendimento hidráulico da rede.

Pegada de Carbono

- Cálculo e verificação da PC de toda a atividade da Aqualia em Espanha e Portugal.
- Revisão do Plano de Redução da PC para a Atividade da Aqualia e verificação das emissões evitadas pelo Projeto Clima.

A Aqualia e a mudança climática¹⁷

A Aqualia responde ao desafio climático com uma gestão energética baseada na otimização, que se manifesta nas seguintes linhas de atuação:

Redução de emissões por consumo de energia

1 Uso de energias renováveis

- A assinatura de PPA para a compra de energia renovável com Certificado Verde.
- Instalação de painéis fotovoltaicos de energia solar.
- Instalação de microturbinas nos sistemas de distribuição.

2 Geração de energia na gestão do ciclo da água

- Operações hidroelétricas em bacias hidrográficas.
- Instalação de microturbinas em sistemas de distribuição.
- Utilização de biogás produzido no processo de tratamento de águas residuais para gerar eletricidade ou calor

3 Redução do consumo de eletricidade em ETAR

- Substituição dos equipamentos existentes por outros com maior eficiência energética.
- Desenvolvimento de tecnologias de tratamento de águas residuais com baixo consumo de energia
- Electrodialíse: processos de dessalinização com baixo consumo de energia.

4 Transformação da frota de veículos

- Incorporação de veículos com GPL (gás de petróleo liquefeito) na frota de camiões de limpeza de esgotos.
- Incorporação de veículos movidos pelo biogás gerado na ETAR.
- Incorporação de veículos eléctricos.

Para a gestão do risco ambiental, existem fichas de risco ambiental "geral" que podem ser adaptadas nos contratos às suas circunstâncias particulares. Estas fichas contêm as medidas preventivas a tomar contra o risco e a resposta a adotar em caso de materialização do risco. Alguns exemplos de medidas preventivas são: armazenamento de produtos químicos e resíduos perigosos, cobertos e identificados, com baldes e absorventes para a recolha de derrames e sistemas de deteção de fugas de cloro, gás, etc.

Relativamente aos objetivos, o Comité de Gestão, através do Comité do Sistema de Gestão, estabelece os objetivos "globais" do Sistema de Gestão (por exemplo: projetos de redução da energia e da pegada de carbono, utilização/produção de energias renováveis, etc.), bem como as linhas estratégicas que são concretizadas nos objetivos específicos dos contratos definidos e aprovados pelas áreas de produção. No que diz respeito ao âmbito da gestão da energia e das alterações climáticas, em 2020 foram realizados trabalhos sobre:

- Acompanhamento dos contratos com revisão energética.
- Cálculo e verificação da Pegada de Carbono de toda a atividade da Aqualia em Espanha e Portugal.
- Inscrição no Registo da Pegada de Carbono da OECC (Gabinete Espanhol para as Alterações Climáticas) do MITECO (Ministério da Transição Ecológica) para toda a atividade da Aqualia em Espanha.
- Revisão do Plano de Redução da Pegada de Carbono para a atividade da Aqualia.
- Verificação das emissões evitadas pelo Projeto Clima da OECC do MITECO, aprovado em 2018, para a utilização, em automóveis, de combustíveis alternativos, específicos para a atividade da empresa.
- Acompanhamento do projeto de implementação do Sistema de Gestão de Energia em todas as atividades de Espanha, em conformidade com o Decreto Real 56/2016.

Uso de energias renováveis

Em 2020, foram lançados dois projetos com enfoque na redução dos GEE:

- A assinatura de um PPA (Power Purchase Agreement) para 76 GWh/ano de energias renováveis (fotovoltaicas), que começou a funcionar em Julho e que irá reduzir as emissões em cerca de 15.200 tCO₂e/ano.
- O projeto de instalação de 3,2 MW de painéis fotovoltaicos, que fornecerão 26 pontos de consumo, com uma produção anual prevista de 5 GWh/ano, o que resultará numa redução das emissões de GEE de cerca de 1.000 tCO₂e/ano.

Boa prática

A ETA checa de Podhradi DWTP acumula 10 M KWh de energia verde produzida

Desde a sua entrada em funcionamento em 2014, a mini-hídrica na fábrica checa de água potável SmVak evitou a combustão de 10.000 Tn de carvão, equivalente a 23.000 tCO₂e na atmosfera. Em 2019, a produção de energia das sete mini-hídricas foi de 4 GWh e representou 107% do consumo total das localidades.

¹⁷ Nesta secção, os serviços de construção não estão incluídos por não serem relevantes no que diz respeito ao resto dos serviços. Com respeito aos países incluídos no relatório, os dados da Colômbia não estão incluídos, já que a atividade começou em 2020. Nem os dados energéticos de Omã, nem os dados ambientais das atividades do México. Em todos estes casos, o sistema de reporte ainda não foi estabelecido.

Produção de energia na gestão do ciclo da água			
	2019	2020	19/20
Energia produzida. Biogás renovável (GJ)	824.146	888.193 ¹⁸	7,8%
Energia consumida. Biogás renovável (GJ)	824.146	1.002.687	21,7%
TOTAL ENERGIA CONSUMIDA (GJ)	4.241.485	4.564.397	7,6%
% de energia de biogás renovável da energia total	19%	22%	-
Rácio de intensidade energética: total da energia não renovável consumida/ volume de negócio (GJ/milhares de €)	2,88	3	4,2%

¹⁸ Para o cálculo da energia renovável produzida e consumida, os critérios foram alterados, dando os dados do consumo de biogás utilizado para gerar a eletricidade que se consome.

↑ 22%  Energia de biogás renovável

O rácio entre intensidade energética e receitas é de 3,00 GJ/mil. Isto representa um aumento de 0,12 GJ/mil € em relação à relação de 2019 (2,88 GJ/milhares de euros). Da mesma forma, o aumento da energia renovável é de 22% sobre 19%, em 2019.

Este aumento na intensidade energética deve-se fundamentalmente ao aumento da água dessalinizada, na Argélia e na Arábia Saudita, que é muito intensiva no consumo de energia.

Boa prática

Desde 2018, a Aqualia tem vindo a trabalhar no Projeto Advisor, para a revalorização dos resíduos da indústria pecuária, o que, através de sistemas de controlo inovadores, aumenta a capacidade de tratamento e garante a eficiência do processo. Os resíduos gordos são utilizados, transformando-os em bioplásticos com elevado valor acrescentado.

O aumento da produção de biogás é explorado com um sistema ABAD Bioenergy® de upgrade do biometano e um doseador para alimentar na ETAR um veículo específico, monitorizado pelo EnergyLab, que já percorreu 27.000 km.



Redução do consumo energético

De quatro em quatro anos, desde 2016, a Aqualia tem vindo a submeter as suas instalações a auditorias energéticas. Para monitorizar as oportunidades de melhoria detetadas nestas auditorias, dispõe de uma ferramenta informática que será integrada com a ferramenta de relatório/análise técnica da Aqualia (AqualiaRT/AqualiaBI), permitindo monitorizar as ações e resultados obtidos nas auditorias.

Em 2020, o edifício de escritórios em Las Tablas, onde Aqualia tem a sua sede, foi certificado em gestão de energia. Desta forma, espera-se otimizar o consumo deste edifício, que, como no caso do resto dos escritórios, tem um impacto menor na pegada de carbono da empresa do que as instalações de produção, mas que são a montra da Aqualia para os seus clientes finais e para todos os seus empregados, aos quais, desta forma, é transmitido o compromisso ambiental da empresa.

Consumo energético			
Consumo de energia e reagentes	2019	2020	19/20
Consumo de reagentes (Tn)	36.125	29.821	-17,5%
Energia elétrica consumida (GJ ¹⁹)	3.157.427	3.416.448	8,2%
Energia combustível (GJ ²⁰)	259.912	281.936	8,5%
TOTAL CONSUMO DE ENERGIA (A+B)	3.417.339	3.698.384	8,2%

¹⁹ Dados correspondentes a energia eléctrica comprada a terceiros..

²⁰ Dados correspondentes a combustíveis não renováveis adquiridos a terceiros.

Consumo total de energia	2019	2020	19/20
Consumo direto de energia (GJ)	1.084.058	1.147.949	5,9%
Consumo indireto de energia (GJ)	3.157.427	3.416.448	8,2%
Procedente de fontes não renováveis (GJ)	3.417.339	3.561.710	4,2%
Procedente de fontes renováveis (GJ)	824.146	1.002.687	21,7%
TOTAL (SOMATÓRIO)²¹ (GJ)	4.241.485	4.564.397	7,6%

²¹ Inclui uma mudança nos critérios de contagem do consumo total de energia: incluindo a energia proveniente de fontes renováveis e não renováveis. No relatório de 2019, apenas a energia não renovável estava incluída. Além disso, o combustível renovável utilizado para produzir eletricidade é incorporado na soma e não a eletricidade produzida. Ref. GRI 302-1.

Consumo de energia total por tipologia	2019	2020	19/20
TOTAL CONSUMO DE ENERGIA (GJ)	4.241.485	4.564.397	7,6%
Elétrica comprada GJ	3.157.427	3.416.448	8,2%
Gás (GJ ²²)	48.755	27.364	-43,9%
Diesel instalações (GJ ²³)	9.985	7.548	-24,4%
Diesel frotas (GJ ²⁴)	197.899	242.651	22,6%
Gasolina frotas (GJ)	3.274	4.102	25,3%
Biogás	809.801	847.365	4,6%
Hidroeléctrica	14.345	17.852	24,4%
Perdas de energia para a sua venda	-	797	-

²² Diminuição da atividade nas instalações desportivas devido à COVID-19.

²³ Diminuição da atividade nas instalações desportivas devido à COVID-19.

²⁴ O aumento deve-se a novos contratos nos Emirados e ao aumento da mobilidade em Espanha.



Consumo de energia por países

País	GJ
Espanha	2.613.416
Argélia	1.113.436
República Checa	259.374
Egito	48.212
Itália	38.518
Portugal	22.941
Emirados Árabes Unidos	217.483
França	23.775
Arábia Saudita	227.242

As melhorias implementadas em 2020 para a gestão e optimização do consumo de energia foram:

- O lançamento de uma plataforma de monitorização e controlo centralizado das propostas e dos objetivos de melhoria dos diferentes contratos, relacionados com a eficiência energética, ao abrigo da norma ISO 50001-Sistemas de Gestão Energética.
- A mudança para uma nova plataforma de controlo de faturação de energia, Synergica, que é muito mais poderosa e permite um controlo mais imediato e global dos custos de energia faturados pela empresa comercializadora.
- O arranque da plataforma SILICE para a recolha de dados sobre a produção de gás e o seu destino nas ETAR geridas, a fim de poder declarar os dados para a liquidação do Imposto sobre Hidrocarbonetos na plataforma dos Serviços Tributários.

Desafio para a contribuição da Aqualia face às alterações climáticas. Plano de Redução da Pegada de Carbono

A Aqualia calcula e verifica a Pegada de Carbono de toda a atividade da empresa em Espanha e Portugal. Além disso, a organização registou a sua PC no Registo da Pegada de Carbono da OECC (Oficina Española del Cambio Climático) do MITECO (Ministério da Transição Ecológica) para toda a atividade da Aqualia em Espanha.

	2019	2020	19/20
Emissões de CO ₂ derivadas do ciclo integral (tCO ₂ e)	424.711	480.043	13,03%
Emissões alcance 1 (tCO ₂ e)	91.817	97.787	6,50%
Emissões alcance 2 (tCO ₂ e)	288.609	344.736	19,45%
Emissões alcance 3 (tCO ₂ e)	44.285	37.520	-15,28%
Volume de negócio	1.186.889.341	1.188.348.000	0,12%
Rácio emissões sobre volume de negócios (tCO ₂ e/mill €)	0,36	0,4	



Principais objetivos do Plano de Redução da Pegada de Carbono para a atividade da Aqualia (2020-2022)

01

Redução das emissões de gases com efeito de estufa

02

Aumento das emissões evitadas

03

Compensação de emissões

Objetivos na redução de emissões

Renovação da frota de veículos elétricos

Em conformidade com as propostas estabelecidas na Lei sobre as Alterações Climáticas, a Aqualia renovará a frota de veículos, na qual os veículos eléctricos substituirão os de motores de combustão, nas cidades com menos de 50.000 habitantes.



10 furgonetas
100% elétricas



que deixam de emitir
16.000 kCO₂ para a atmosfera por ano (dados 2020)

Objetivos no consumo de energia eléctrica

- Redução de 2,5% no consumo de energia.
- Redução de 1% do consumo de energia adquirida a terceiros, com o aumento da produção de 6 GWh em 2021 e 8,5 GWh em 2022.
- Aquisição de energia renovável a comercializadoras, num total de 62 GWh, cerca de 4,4% do consumo do período.
- Aquisição de energia renovável através da PPA, que representará 16% do período (76 GWh/ano).

Objetivos para o aumento de emissões evitadas



Recuperar a energia nas dessalinizadoras

A Aqualia pretende recuperar a energia nas instalações de dessalinização graças às turbinas e ao equipamento permutador de pressão. Isto significaria uma redução de 4% nas emissões devidas à energia elétrica.

O projeto Mides garantiu que as instalações de dessalinização podem ser autónomas em termos energéticos.

Incrementar a produção de biogás

A empresa procura aumentar a produção de biogás por digestão anaeróbica, nas ETAR's, utilizado para a produção de eletricidade e calor. O objetivo deste aumento é de 50% para o período de 2020-2022. Este marco é alcançável graças ao facto da Aqualia gerir um maior número de estações de tratamento de águas residuais que têm este processo e equipamentos para o seu aproveitamento energético.

Boa prática

O projeto Mides já está a funcionar nas duas primeiras instalações de dessalinização do mundo sem consumo de energia exterior, nas estações de Racons (Dénia, Alicante) e Fonsalía (Guía de Isora, Santa Cruz de Tenerife), obtendo a energia contida nas águas residuais. Estas duas unidades piloto dessalinizam 3,6 m³/dia cada, o que permite abastecer 25 pessoas e poupar mais de 3 kWh de eletricidade por m³, com a consequente redução da pegada de carbono.



888.193 GJ
de biogás



produzidas em
2020

Objetivos para a compensação de emissões

Tecnologia ABAD Bioenergy®

O Ministério para a Transição Ecológica apoia a tecnologia ABAD Bioenergy® na luta pela descarbonização.

Este sistema, pioneiro no sector da água, foi selecionado no concurso para Projetos Clima como uma das melhores iniciativas que contribuem para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) em Espanha.

A iniciativa, promovida pelo Gabinete Espanhol da Mudança Climática do MITECO, envolve uma bonificação de 100% sobre as emissões de GEE evitadas pela Aqualia durante 2018.

O Programa ABAD terá a duração de seis anos e os seguintes objetivos:

- Descarbonização das atividades
- Aproveitamento de fontes de energia renovável
- Uso de biocombustível na sua frota de veículos



O sistema ABAD Bioenergy® já foi implementado nas estações de tratamento de águas residuais geridas pela Aqualia em La Gavia (Madrid), Lleida, Chiclana e Jerez (Cádiz), produzindo biometano suficiente para alimentar 200 veículos.

Em 2020, três novas instalações/ETAR: Guijuelo (Salamanca), Valdebebas (Madrid) e República Checa, juntaram-se à produção de biometano.

Participação noutros projetos de compensação

A Aqualia está consciente do papel que desempenha na redução das emissões de GEE noutros sectores de atividade. Por isso, devido ao seu estatuto de empresa no sector da água e saneamento, concentra todas as suas atividades

para melhorar a eficiência e contribuir para a redução das emissões de GEE. Também mantém uma filosofia de inovação contínua e abertura a novos projetos destinados a compensar a Pegada de Carbono.

Pegada hídrica, uma questão de colaboração



A Aqualia trabalha para cuidar e satisfazer as necessidades dos seus clientes, contribuindo para o seu bem estar, preservando o valor dos recursos hídricos, respeitando a natureza e minimizando o impacto ambiental da sua atividade. Defende também um ambiente que estabeleça

bases claras para medir e garantir a sustentabilidade social, ambiental e financeira do ciclo integral da água, e que integre os sectores público e privado, a fim de superar o desafio que representa.

Redução do consumo da água



Promoção do consumo responsável pelos cidadãos

- Sistemas de controlo inteligentes para promover informação online aos cidadãos sobre o seu consumo.
- Campanhas de sensibilização dos cidadãos, visitas a instalações, concursos, etc.
- Adaptação dos planos de seca de contratos, em acordo com a Administração.



Redução da água não registada

- Melhoria do desempenho hidráulico das redes de distribuição de água.
- Eliminação da fraude.
- Controlo e redução do consumo municipal.



Uso de recursos alternativos

- Reutilização de águas residuais.
- Dessalinização da água do mar e de águas salobras.
- Recarga de aquíferos para uso como recurso alternativo.

Sistemas de controlo inteligente e redução da água não registada

A Aqualia investe em tecnologia e inovação com o objetivo de alcançar uma gestão inteligente. Neste sentido, o desenvolvimento de programas de monitorização e medição como o Aqualia GIS, Aqualia GESRED ou a Plataforma Scada, que estão à disposição das administrações e dos cidadãos, permitem um maior controlo e um consumo mais eficiente.

Colaborador do Serviço Público de Água



Estes programas de monitorização e gestão inteligente permitem à Aqualia colaborar com as Administrações Públicas para resolver o problema das fugas nas redes de distribuição de água, tal como estabelecido na Diretiva Europeia 2020/2184, sobre a qualidade da água destinada ao consumo humano.

	2019	2020	19/20
Total da água consumida nos processos de potabilização e dessalinização (m³)	146.456.771	176.378.292	20,4% ²⁵
Quantidade de água distribuída (m³)	674.285.310	673.699.808	-0,1%
Volume de água bruta captada para a sua gestão (m³)	853.187.434	924.153.976	8,3%

²⁵ O aumento deve-se fundamentalmente às dessalinizadoras da Argélia e Arábia Saudita.

75,4%
Eficiência da rede de distribuição
74,4% em 2019

165.730.153 m³
Total de água descarregada não registada



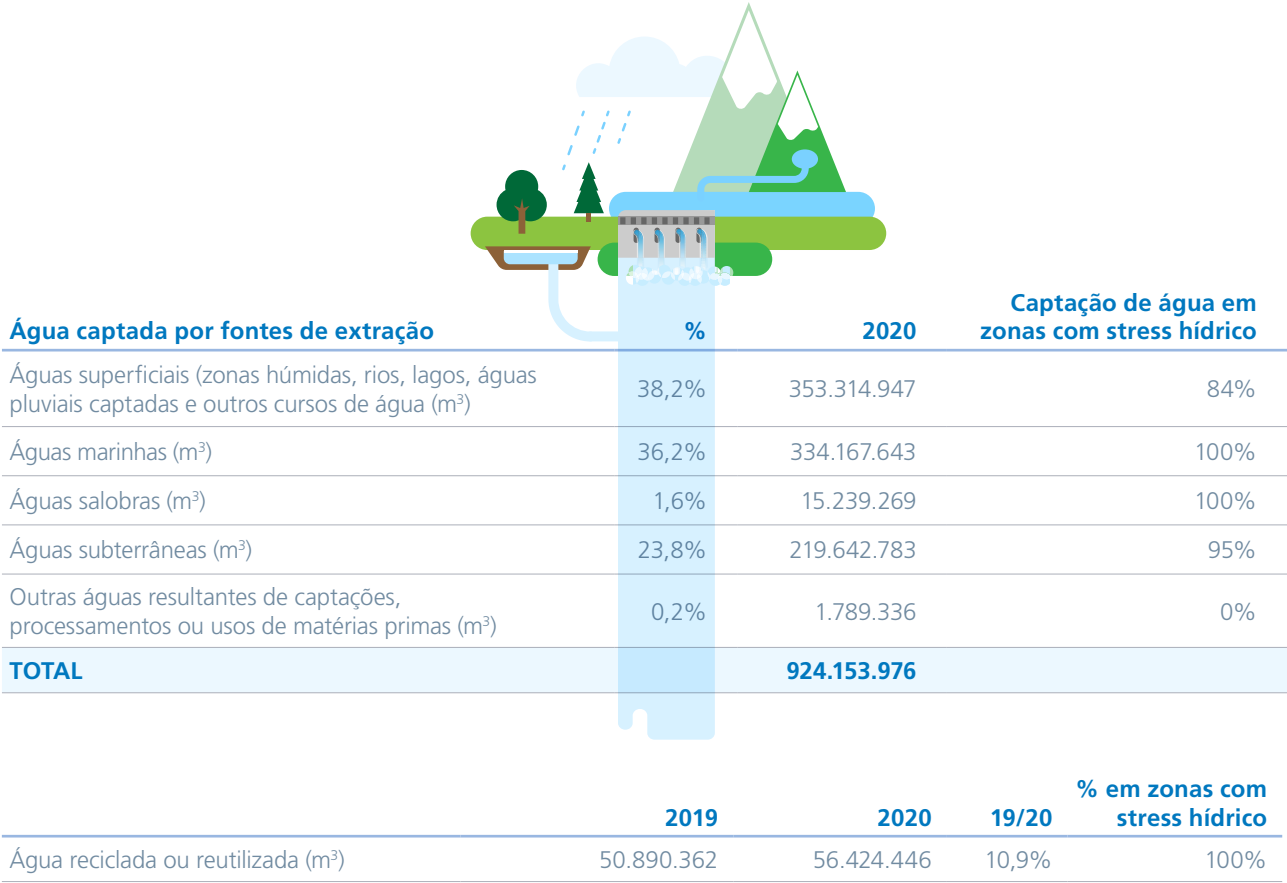
²⁶ Contempla o total da água registada nos contadores dos clientes (m³)/total de água distribuída (m³).
²⁷ As descargas de água aumentaram 11% em relação a 2019. Isto deve-se ao aumento da água descarregada pelas novas instalações de dessalinização na Argélia e na Arábia Saudita, mas também houve um aumento do volume de água tratada nas ETAR geridas (687 Hm³ em 2020 em comparação com 631 Hm³ em 2019).

Circularidade no ciclo da água

As iniciativas de circularidade no ciclo da água também contribuem para reduzir o consumo de água. No entanto, só são possíveis com a colaboração dos cidadãos e das Administrações Públicas, que são essenciais na instalação

das infraestruturas necessárias e a implementação de hábitos de consumo adequados. Em todo o caso, 2020 foi o ano da COVID-19 e teve consequências na actividade.

Recurso natural	2019	2020	19/20
Volume de água bruta captada para a sua gestão (m³)	853.187.434	924.153.976	8,3%
Água potável produzida (m³)	627.890.891	664.214.708	5,8%
Água residual tratada (m³)	631.224.578	687.943.351	9,0%
Água bruta comprada (m³)	218.663.738	206.052.232	-5,8%
Água tratada comprada (m³)	250.391.606	265.717.202	6,1%



Em 2020, a produção de água reciclada aumentou novamente, devido ao aumento de água tratada na ETAR do Novo Cairo, onde a água tratada é utilizada para irrigação. Em 2019, a quantidade era de 50.890.362. O aumento foi de 10,9%.

A Aqualia realiza numerosas ações com o objectivo de melhorar a conservação do recurso, tais como o aproveitamento da água regenerada para a recuperação dos ecossistemas ou a transformação dos efluentes em água própria para irrigação, etc.

Boa prática

Redução de água: monitor de fugas na República Checa

A implementação do monitor de fugas e um sistema de monitorização online, que recolhe os dados e avalia as fugas calculadas em função do caudal noturno mínimo, permite uma reparação rápida de fugas e minimiza assim as perdas de água.

Este monitor representa uma ferramenta global de monitorização, avaliação e gestão de fugas na rede de abastecimento. Começou em 2018 no abastecimento de Orlová e, em 2019, foi alargada a todas as redes de distribuição SmVak. Este software de monitorização de rede fornece 110.000 dados diários a partir de mais de 800 núcleos de monitorização através de 1.000 sensores.

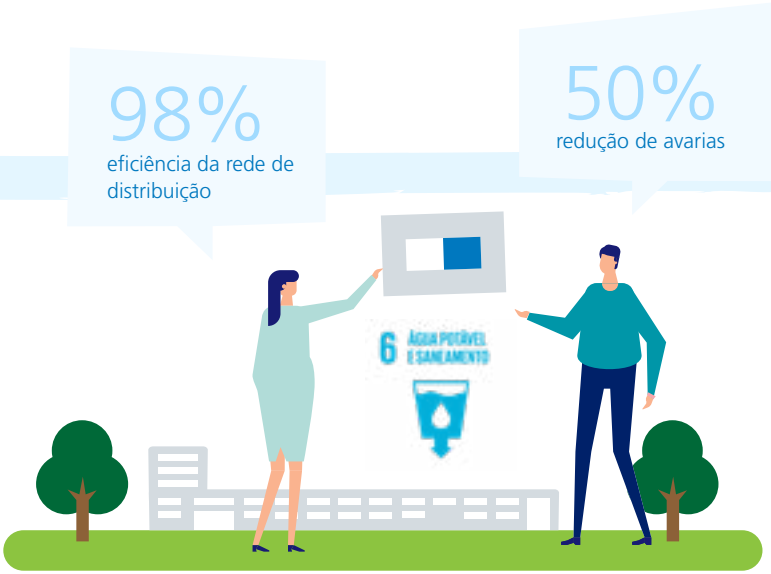


Boa prática

Governo Balear

Em Dezembro, as autoridades do governo das Baleares visitaram o novo sistema de vigilância e controlo remoto da rede de distribuição de água potável em alta, da ilha de Ibiza, que monitoriza a interligação das três estações de dessalinização.

Com um investimento de mais de 850.000 €, este sistema de controlo e vigilância atingiu um desempenho de rede de 98% e uma redução para metade do índice de falhas. Os investimentos tornaram possível otimizar o funcionamento da rede, em alta, e modernizar o seu funcionamento.



Pela primeira vez na história das ilhas, a gestão integrada das instalações de dessalinização assegurou o abastecimento de maior volume de água dessalinizada, a partir de poços, protegendo assim as massas de água subterrâneas da ilha.



Aposta pela biodiversidade



15.1

Meta

2

Linha estratégica



145 *espaços de biodiversidade identificados*



Proteção e recuperação do ecossistema



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

- Processo de obtenção de biocombustível a partir do tratamento de águas residuais.
- Processo de obtenção de biofertilizantes no tratamento de águas residuais.
- Processo de obtenção de bioplásticos no tratamento de águas residuais.
- Metais e reagentes procedentes de salmoura das estações dessalinizadoras.

A Aqualia gere centros operacionais que são propriedade, arrendados ou geridos, junto a áreas protegidas ou áreas de grande valor para a biodiversidade. O cuidado e a conservação destas áreas e dos seus ecossistemas, faz



Recuperação do ecossistema chave no ciclo da água

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

parte do compromisso da Aqualia que, juntamente com outras organizações ambientais, promove iniciativas em algumas destas zonas.

Destacam-se os seguintes projetos para a proteção da diversidade:

ETAR de El Salitre, Colômbia

Reflorestação

Em todo o parque foram semeadas

6.000
árvores plantadas de espécies nativas
1.233
plantações pendentes



Na zona forestal 13 hectares extensão

Um lago 3.030 m³ capacidade para a contemplação da avifauna de Bogotá

No Parque Metropolitano, estão a ser feitos progressos na plantação de árvores de espécies nativas, de tamanho médio e pequeno, nas áreas afetadas pela construção.

Dessalinizadora de Guaymas, México

Plano de recuperação da fauna silvestre

Graças a este plano de recuperação, são realizadas visitas de campo com o objectivo de capturar exemplares da fauna silvestre que possam ser afetados pelo projeto, especialmente aqueles que se encontram sob algum tipo de estatuto de proteção. Durante o segundo semestre de 2020, um total de oito indivíduos da fauna selvagem foram resgatados e realojados, cinco deles de duas espécies protegidas ou em perigo de extinção: Heloderma suspectum e Crotalus atrox. Para a sua recolocação e recuperação é tido em conta:

- Que o local de destino apresente condições e recursos adequados para a sua sobrevivência.
- O local deve estar o mais próximo possível para reduzir o stress aos organismos a realocar e o local deve ter proteção adequada ou inacessibilidade para minimizar a perturbação aos espécimes ou às pessoas no caso de espécies venenosas.



8
indivíduos de fauna silvestre recuperados e realojados

5
espécies protegidas ou ameaçadas

Instalações de SmVak, República Checa

Proteção da flora e fauna

A Aqualia selecionou várias áreas que são suscetíveis de receber proteção por conterem valor biológico relevante.

Nas áreas selecionadas, foi realizada a construção de pequenos tanques nos locais das estações de tratamento de águas residuais ou o estabelecimento de prados de flores. Após consulta com ONGs especializadas, foi estabelecido que os prados de flores são áreas que devem ser protegidas. Assim, em SmVak, foram estabelecidos cinco locais que serão incluídos no plano de renovação do edifício a fim de adaptar as instalações de Aqualia para garantir a sua coexistência com a flora e a fauna.



ETAR de Medina del Campo (Valladolid)

Criação de habitats de aves migratórias

Em 2020, a empresa australiana IFM investors, acionistas de 49% da Aqualia, concedeu duas subvenções aos projectos da ONG SEO Birdlife para a criação de habitats para aves migratórias na ETAR de Medina del Campo

(Valladolid). Esta subvenção será outorgada através do serviço de Medina del Campo e significará uma ajuda superior a 20.000 €.



Colaboração com o Município de Lleida

Recuperação das zonas húmidas de Rufeá

Em Lleida, a Aqualia participou num projeto para a recuperação das zonas húmidas de Rufeá. A recuperação deste espaço natural permitiu ao Município de Lérida apostar neste ambiente natural, construindo torres de observação, torres de biodiversidade e um passadiço flutuante para que os cidadãos possam visitar e desfrutar dos Aiguamolls de Rufeá.

De facto, no passado 21 de Março, por ocasião da DQA, a Câmara Municipal realizou um dia aberto a toda a população para descobrir os valores naturais da área e as melhorias ambientais e de uso público recentemente concluídas.



Ações e aprendizagens durante a COVID-19

Como parte do seu trabalho na proteção da saúde pública, a Aqualia tem colaborado ativamente com todas as Administrações para detetar possíveis vestígios de coronavírus nas águas residuais.

Contexto e enfoque da pandemia

O ano 2020 é um marco da Idade Contemporânea. Um desafio sem precedentes, acompanhado por uma extrema complexidade que afetou a política, paralisou a economia e mudou os costumes sociais em todo o mundo. A razão foi o aparecimento de um vírus, de origem desconhecida, detetado na China, SARS-CoV-2, conhecido como COVID-19, altamente contagioso, com sintomas semelhantes aos da gripe, mas com uma mortalidade muito mais elevada.

Devido à dinâmica da globalização, o vírus propagou-se rapidamente por todos os países e a Organização Mundial de Saúde classificou-o como pandemia em março de 2020. Este facto obrigou todos os países a tomar uma posição forte para assegurar a saúde pública e

a atenuação da pandemia. Para o efeito, foram tomadas medidas baseadas na limitação da livre circulação dos cidadãos, com o consequente efeito nas empresas de diferentes sectores.

Durante algum tempo, a atividade foi praticamente limitada às atividades consideradas essenciais, entre as quais a gestão do ciclo integral da água, levada a cabo pela Aqualia. Por esta razão, ao longo deste período, a empresa aumentou os seus esforços para garantir água potável e saneamento adequado a todos os cidadãos nas áreas onde opera, o que é um direito fundamental e que tem sido basilar para a correta gestão da situação criada pelo vírus.

60.000
utilizadores ativos
na web e aplicação móvel da Aqualia



Como primeira medida importante, a Aqualia fechou todas as suas lojas de atendimento ao cliente, a 15 de março, o dia seguinte ao da declaração do estado de emergência, em Espanha. Há medida que foi sendo necessário, a empresa foi aplicando este encerramento noutros países.

Plano de Contingência

Objetivos prioritários



Limitar e minimizar o impacto gerado pela crise do coronavírus na sua atividade



Garantir a continuidade dos serviços do ciclo integral da água a todos os cidadãos, especialmente aos mais vulneráveis



Proteger a saúde, tanto dos seus empregados como dos utilizadores

Além disso, anunciou que iria suspender todos os cortes no fornecimento devidos a incumprimento de pagamentos dos utilizadores para ajudar a lidar com a difícil situação económica.



A Aqualia promoveu, entre os clientes, a utilização de canais e ferramentas telemáticas para realizar as suas consultas e procedimentos, garantindo a mesma qualidade de serviço, graças à rápida adaptação dos trabalhadores. Esta nova medida foi muito bem recebida pelos clientes e, em poucas semanas, já tinha ultrapassado os 60.000 utilizadores ativos no seu website e aplicação móvel.

No entanto, a saúde e o acesso à água para todos os cidadãos não foram as únicas questões prioritárias para Aqualia. Na sua luta contra o vírus, a empresa começou a trabalhar de mãos dadas com instituições e sindicatos para garantir as medidas de segurança para os seus trabalhadores, especialmente aqueles que tinham de continuar o seu trabalho fora das suas casas e que estavam, portanto, mais expostos. Neste sentido, foram elaborados guias técnicos que estão constantemente a ser revistos e actualizados:

- Medidas organizativas
- Limpeza, desinfeção e ventilação
- Gestão e acompanhamento de casos na equipa
- Gestão do teletrabalho

Foram também oferecidas várias formações sobre questões gerais acerca da doença e medidas de proteção, tendo sido implementado o teletrabalho como medida de contenção. Além disso, aos empregados foram dados conselhos sobre atividade física, nutrição e gestão emocional.

A Aqualia face à COVID-19





Colaboração público-privada para a detecção precoce da COVID-19

A Aqualia demonstrou, durante a pandemia, a capacidade das ETAR como instalações seguras e “sentinelas” para o controlo da Saúde Pública.

Durante a pandemia, vários estudos revelaram a existência de material genético (RNA do vírus SARS CoV-2) nas águas residuais. Isto acontece porque provêm de fluidos biológicos e fezes de pessoas infectadas pelo vírus. Neste sentido, a identificação precoce nas águas residuais pode servir como um aviso do reaparecimento da doença COVID-19 entre população.

Por esta razão, a Aqualia, em colaboração com o Centro Hispano-Luso de Investigaciones Agrarias (CIALE) e o Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Agua (CI-DTA), iniciou o estudo na ETAR de Salamanca, onde foram definidas as melhores condições de amostragem e análise (pontos e tempos de amostragem, conservação das amostras, calibração do método).

A empresa participou, ainda, num projeto do governo espanhol, promovido pelo Ministério da Transição Ecológica e do Desafio Demográfico e pelo Ministério da Saúde, para monitorizar os alertas COVID-19 nas águas residuais. Este projeto foi desenvolvido em diferentes

cidades tais como Salamanca, Ávila, Medina, Aranda, Guijuelo, Lleida, Dénia, Novelda, Villena, Morón de la Frontera, Chipiona, Ronda, Algeciras (Emalgesa), Almería e El Puerto de Santa María (Apemsa).

A nível internacional, vale a pena destacar o trabalho da Caltaqua (filial italiana da Aqualia) na análise das águas residuais, juntamente com a Universidade de Palermo, para acompanhar a evolução do coronavírus na Sicília. O acordo, que foi assinado por ambas as partes, contemplava a recolha de amostras de água na entrada das estações de tratamento de águas residuais geridas pela empresa e a sua posterior análise e determinação da carga viral no laboratório da universidade.

A iniciativa faz parte do programa SARI (Monitorização de Resíduos Ambientais em Itália) implementado à escala nacional pelo Instituto Superiore di Sanità (ISS), em colaboração com vários governos regionais, centros de investigação e 50 operadores de serviços de água.

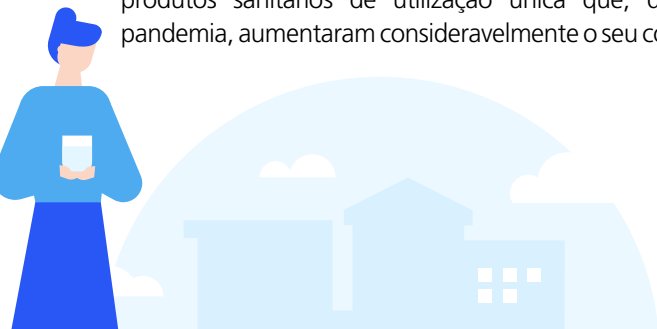
O papel de sensibilização da Aqualia

Ligado à sua atividade diária, a Aqualia lançou várias iniciativas de sensibilização para o uso responsável da água e cuidados com o nosso ambiente. Por exemplo, no Dia Mundial do Saneamento, a Aqualia juntou-se ao apelo da União Europeia para que o direito humano à água e ao saneamento fosse consagrado na legislação da comunitária.

Também com o objetivo de sensibilizar a população para o cuidado da rede sanitária, foi realizada uma campanha sob o lema #nolotires para informar e sensibilizar a população sobre a forma correta de eliminar as máscaras e outros produtos sanitários de utilização única que, devido à pandemia, aumentaram consideravelmente o seu consumo.

Neste sentido, a presença da Aqualia, como agente relevante no sector, foi evidenciada pela sua participação em eventos como a conferência de peritos "Corporate Water Leaders Panel", realizada pela Global Water Intelligence para enfrentar a crise gerada pelo novo coronavírus e as suas repercussões na gestão da água a nível global. Este evento digital abordou questões estratégicas relacionadas com a pandemia, tais como os planos de contingência implementados pelas utilities, as mudanças geradas na cultura corporativa pela COVID-19 ou as fórmulas de sucesso para garantir a sustentabilidade do sector após a crise. O evento, que contou com a presença de quase 1.000 espetadores remotos, contou também com a presença de empresas relevantes do sector, tais como Suez, Acciona ou Dupont.

A identificação precoce do material genético do vírus, em águas residuais, pode servir como alerta de reaparições da doença COVID-19 entre a população



Quem está por detrás da água que usamos em casa?



Há pessoas como o Luís, o Marçal, a Teresa, o Zé... trabalhadores da Aqualia que, em todas as circunstâncias, continuam a trabalhar para que cada vez que abra uma torneira tenha água de qualidade no seu lar.

Por tudo isso e muito mais, não descansamos, nem agora. Esta é a nossa maneira de cuidar de si.

Pessoas que trabalham para pessoas



Quem está por detrás da água que usamos em casa?

Finalmente, a iniciativa mais importante desenvolvida durante 2020 foi a campanha corporativa "Quem está por detrás da água que usamos em casa?" na qual a Aqualia assume o seu papel como agente de mudança na sociedade. Esta campanha foi criada com a intenção, por um lado, de mostrar o importante trabalho que, apesar da crise da COVID-19, a Aqualia realizou para garantir que nenhuma casa tenha falta de água e que, uma vez utilizada, continue a ser devolvida ao ambiente natural em condições ótimas. Por outro lado, a companhia quis sensibilizar a população das zonas onde está presente para a importância de ficar em casa para impedir a propagação do vírus, tentando garantir a sobrevivência e o bem-estar do maior número de pessoas possível.

Esta campanha foi premiada na categoria "Comunicações com um fim específico (COVID-19) nos Prémios Europeus de Excelência - European Excellence

Awards (EEA), que desde 2007 têm vindo a reconhecer as melhores campanhas e projetos, na Europa, no campo das relações públicas e da comunicação.

Além disso, para apoiar o trabalho institucional na gestão da pandemia, a Aqualia aderiu ao "Call to Action" da associação internacional Sanitation and Water for All (SWA). A iniciativa apelava à importância de garantir o acesso aos serviços de água e saneamento para impedir a propagação do vírus. Esta associação é composta por governos de mais de 60 países, Nações Unidas, UNESCO, UNICEF, Banco Mundial, Banco Interamericano de Desenvolvimento, CEO Water Mandate, International Water Centre (IWC), Global Water Partnership (GWP), International Water Association (IWA) e empresas e associações de todos os tipos. A Aqualia juntou-se a esta chamada de forma individual e como membro da Aquafed, a Federação Internacional de Operadores Privados de Água.



+67.000

visualizações da campanha no YouTube



15 M

de impressões dos banners inseridos em meios digitais

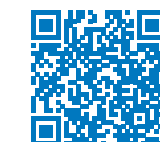


Difusão em Portugal, Itália e França



SWA: #Teaser 1

World leaders Call to Action on water, sanitation and hygiene & COVID-19



SWA: World Leaders' Call to Action: Mensagem de Michelle Bachelet, UN Human Rights Chief



SWA: Leaders' Call to Action: Mensagem de Catarina de Albuquerque, SWA CEO



Caso de sucesso

Serviço do ciclo integral da água, Colômbia

Com o objectivo de servir 450.000 habitantes em 13 municípios colombianos²⁸, em menos de um mês e no meio da crise mundial causada pela pandemia, a Aqualia lançou o serviço do ciclo integral da água.

Com uma equipa de profissionais sediados em Espanha, Panamá, EUA e Colômbia, que prestaram apoio aos 450 trabalhadores locais que agora fazem parte da força de trabalho da Aqualia na Colômbia.

O envolvimento e coordenação da equipa responsável permitiu a realização remota de estudos técnicos para a melhoria das instalações.

Além disso, foram ministrados cursos de formação e apoio técnico para controlo de fraudes, deteção de fugas, faturação e análise de software.

O lançamento dos novos serviços da Aqualia na Colômbia, em plena crise da COVID-19, foi um grande exemplo da capacidade de resiliência da empresa e do enorme envolvimento dos seus trabalhadores. Também ficou patente o papel fundamental que as novas tecnologias e a digitalização desempenham na atividade de uma empresa de gestão da água.



13 municípios



450.000 habitantes



Inquérito aos grupos de interesses: a Aqualia e a COVID-19

Com o objetivo de conhecer o grau de satisfação dos cidadãos em relação à prestação de serviços e às ações empreendidas pela Aqualia durante os meses da COVID-19, no último trimestre de 2020, a empresa realizou um inquérito aos seus grupos de interesses.

O aumento do grau de satisfação, que foi de 81,4% com o serviço prestado pela Aqualia e de 77% com a sua resposta à COVID-19, mostra que tanto o cliente final como as instituições valorizam o esforço feito pela Aqualia para manter um serviço básico num contexto de elevada incerteza e vulnerabilidade.

Que opinam os clientes finais e institucionais sobre a prestação do serviço realizado pela Aqualia?

41,6%
dos clientes

finais avaliou o serviço da Aqualia como excelente e muito bom

↑ 27,7% em relação ao resultado obtido em 2018



O desafio de sermos cada dia mais sustentáveis

Durante 2020, a Aqualia continuou com a análise da materialidade. A fim de manter uma comunicação transparente com os grupos de interesses, foram realizados estudos e inquéritos para conhecer as suas necessidades e transformá-los em agentes ativos na conversa.

Materialidade na Aqualia

2020, mais um passo na identificação de temas materias e impactos

sociais, ambientais e económicos

Em 2020, a análise da materialidade continuou através de duas fases independentes: por um lado, uma investigação de fontes secundárias e, por outro, uma consulta através de inquéritos aos clientes finais e institucionais.



Fases de análise de materialidade



Análises de fontes secundárias

- Web de referência sectorial.
- Principais notícias recolhidas pela empresa e comunicadas através de canais internos.
- Revisão de perguntas parlamentares do Congresso dos Deputados espanhol.
- Reuniões com os principais executivos da companhia para identificar novos temas relevantes decorrentes da regulamentação espanhola e internacional que possam afectar o sector e a empresa em 2020.

Investigação ad hoc: análise externa

Cliente final

3.325 *inquéritos*
1.500 *telefónicas*
1.825 *online*

Cliente institucional

24 *entrevistas*
em profundidade



Investigação de fontes secundárias através da técnica de análise de conteúdo

Metodologia

Análise de conteúdo é uma metodologia que se foca no estudo dos conteúdos da comunicação

Esta fase incluiu os seguintes passos:

- 01 Compilação da informação sobre a empresa publicada em fontes secundárias:
 - Notícias em websites sectoriais²⁹, principais notícias recolhidas pela empresa e comunicadas em canais internos, perguntas parlamentares sobre o sector.
 - Juntamente com os executivos da empresa, recolha de informação sobre normativas que afetam a Aqualia a nível nacional e internacional³⁰.
- 02 Elaboração de um documento com toda a informação: corpus.
- 03 Análise e classificação de todas as informações do corpus, de acordo com o tipo de material a que se referem (governança, trabalho, meio ambiente ou social).
- 04 Estas novas questões relevantes foram priorizadas de acordo com a sua frequência de aparecimento nos meios de comunicação, tendências e regulamentos espanhóis e internacionais, bem como a sua capacidade de ter impacto num ou mais grupos de interesses. Foi atribuída uma pontuação mais elevada às questões com maior frequência e impacto nos grupos.

Principais conclusões

Na sequência da investigação de fontes secundárias, os seguintes aspetos revelam-se importantes:

- A saúde e segurança não só dos empregados, mas também dos cidadãos é de particular importância, assim como as medidas da empresa para prevenir o contágio. A qualidade da água e a informação transparente estão a tornar-se questões essenciais no contexto da COVID-19.
- O direito de acesso à água e saneamento para as pessoas vulneráveis, é uma exigência política.
- A gestão eficiente dos recursos é principalmente uma exigência normativa, relacionada com a escassez de água e a procura de água. Assim como as questões ambientais relacionadas com as alterações climáticas e a circularidade da água.

²⁹ Os sites sectoriais dos quais foram extraídas as principais notícias do ano são: iÁgua, Smart Water Magazine, Aguasresiduales, Retema, Tecnoaqua, Futurenviro, El Ágora, Ingeniería Municipal, Ciudad Sostenible, Energías Renovables e Global Water Intelligence.

³⁰ Foram realizadas reuniões com os departamentos responsáveis pela definição das 7 linhas estratégicas de sustentabilidade para o plano 21-23.

02

Análise externa com o objetivo de conhecer o grau de satisfação, valorizar questões materiais e conhecer a imagem que os clientes da Aqualia têm da companhia

Metodologia quantitativa

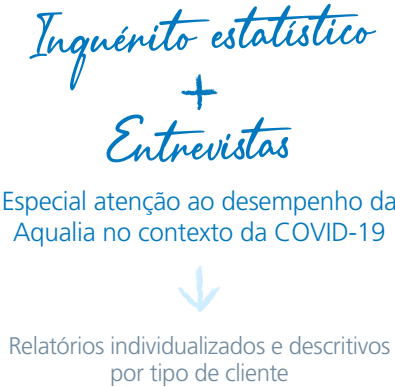
através de um inquérito telefónico e online aos clientes finais e de uma metodologia mista (qualitativa e quantitativa) por meio de entrevista telefónica e da realização de um inquérito aos clientes institucionais.

Esta fase incluiu os seguintes passos:

- 01 Integração de questões relacionadas com os atributos da imagem da empresa no inquérito estatístico e nos guiões das entrevistas. Além disso, foram acrescentadas questões sobre o desempenho da companhia no contexto do COVID- 19: desempenho, grau de satisfação como utilizador final, etc.
- 02 3.325 inquéritos aos clientes finais (1.500 por telefone e 1.825 online) e entrevistas telefónicas com os responsáveis de 24 administrações locais (presidentes de câmara, conselheiros ou técnicos) dos municípios onde a Aqualia, ou qualquer uma das suas filiais, gere o serviço municipal da água.
- 03 Preparação de relatórios individualizados e descritivos para cada tipo de cliente, nas diferentes áreas geográficas. Além disso, estes relatórios são comparados com os resultados de consultas de outros anos.

Principais conclusões

Como resultado desta análise, verificou-se que, em termos gerais, o cliente está satisfeito, embora existam aspetos a melhorar e os resultados estejam de acordo com as questões relevantes resultantes da análise de materialidade.



Matriz de materialidade

Como resultado, foram obtidas as classificações dos clientes finais e institucionais sobre os atributos associados à Aqualia. Em concreto, é observado:



Cliente final

Valoriza a qualidade da água e do serviço como os temas mais relevantes , seguidos do compromisso ambiental. A transparência e a sua especialização estão em terceiro e quarto lugar em importância.



Cliente institucional

Valoriza a qualidade da água, a qualidade do serviço e a especialização e eficiência, acima de todos os outros aspetos materiais (>90%), bem como a proximidade e orientação para o cliente e a ética e transparência da Aqualia.

Para elaborar a matriz geral e proceder a uma análise quantitativa, foram tidos em conta, tanto os resultados da investigação de conteúdos, como os do inquérito de satisfação. Entre estes, como mencionado, realçam

a importância da água, da qualidade do serviço e da segurança do abastecimento, bem como uma experiência de atendimento rápido, ágil e eficiente ao cliente, conforme indicado no anexo ao presente relatório.

Contexto COVID-19 e Aqualia

Nas consultas aos clientes finais e institucionais, foi perguntado sobre o desempenho da empresa durante a COVID-19. Assegurar o abastecimento, assegurar a qualidade da água e facilitar a gestão dos assuntos do cliente aparecem como as questões materiais mais relevantes.



Cliente final

- 84% dos clientes realçaram que a Aqualia os ajudou a assegurar o abastecimento de água.
- 55% A facilidade de fazer a gestão dos assuntos é a segunda característica da Aqualia que os clientes mais valorizam, com cerca de 55%.
- 77% dos clientes afirma estar satisfeito com as ações da Aqualia no contexto da COVID-19.



Cliente institucional

- 96% dos clientes institucionais percebem que a garantia do abastecimento e da qualidade da água e a facilidade de execução dos procedimentos são os aspetos em que a Aqualia os tem ajudado.
- 92% Depois disso, a segunda mais valorizada, em 92%, é a capacidade da empresa de oferecer informação útil aos clientes.

Marcos, objetivos e compromissos

Em 2020, a Aqualia continuou a trabalhar nos três pilares do seu Plano Diretor de Sustentabilidade 2018-2020 para responder às necessidades das seus grupos de interesses



Ligação aos cidadãos

A Aqualia aposta na proximidade com as comunidades em que opera e onde desenvolve a sua atividade

- Colabora com a melhoria da sociedade nas cidades em que opera.
- Educa e sensibiliza os cidadãos.
- Colabora com municípios na melhoria da sociedade.
- Avalia o impacto nos municípios em que desenvolve a sua atividade.



Serviços inteligentes

Adapta a sua oferta de serviços à mudança permanente, no contexto da escassez, da proteção dos recursos e do meio ambiente

- Atua contra as alterações climáticas
- Desenvolve projetos inovadores de economia circular (Aqualia Circular).
- Combate o stress hídrico, implementando processos para minimizar consumos e fomentar a reutilização da água.
- Está empenhada na conservação do meio natural dos lugares em que está presente.
- Promove a inovação como elemento essencial para avançar na gestão sustentável da água.



Desempenho exemplar

Opera sob standards de integridade e ética empresarial em todas as jurisdições nas quais está presente

- Mantém relações de respeito, confiança e igualdade de oportunidades com os seus empregados e fornecedores.

Be Aqualia

Política Integral de Pessoas e Cultura

- Igualdade
- Atração de talento
- Talento feminino
- Diversidade e inclusão social
- Formação e desenvolvimento
- Segurança, saúde e bem-estar laboral
- É uma referência de gestão ética
- Aplica critérios éticos a terceiras partes

Gracias ao trabalho realizado por todos os departamentos em conjunto, este ano foi aprovado o Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 que refuerça o compromisso da companhia com o futuro comum e global da Agenda 2030



Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023

Alinhados com a Agenda 2030 e os ODS
na estratégia de gestão

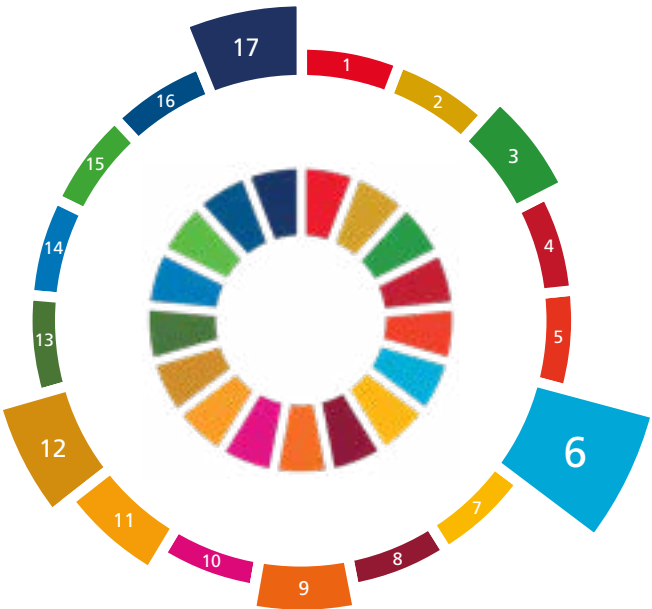
Este ano, a companhia deu um passo além do seu compromisso com o Pacto Mundial ao tornar-se um membro de pleno direito. Até agora, a Aqualia pertencia ao Pacto Mundial através da FCC.

Como resultado da análise de materialidade realizada em 2020, a Aqualia trabalhou no Plano Estratégico de

Sustentabilidade 2021-2023. De igual modo, durante os último trimestre de 2020 e o primeiro de 2021, as linhas estratégicas que marcarão este plano foram trabalhadas e estabeleceram-se os projetos e as ações necessárias para realizar cada uma delas. Tudo isto em linha com os principais Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para os quais a empresa contribui.

Linhas estratégicas*	Objetivos	Principais projetos	ODS
1 <i>Comunicação estratégica</i>	Conseguir comunicar o valor que Aqualia proporciona como Gestora de Serviços Públicos de Água.	Dirigidos para ter uma narrativa coerente com o propósito e a missão de Aqualia.	6 12 17
2 <i>Emergência climática e cuidado com o ambiente: mitigação, adaptação à mudança climática</i>	Promover iniciativas destinadas à minimização e adaptação às alterações climáticas.	Dirigidos à: • Redução do consumo hídrico. • Otimização energética e redução das emissões. • Proteção e recuperação do ecossistema. • Transferência de projetos de I+D+i para a produção.	6 7 13 15 12 17
3 <i>Tecnologia para uma gestão integrada</i>	Conseguir uma tecnologia que permita uma utilização eficiente dos recursos e uma gestão eficiente para que os cidadãos possam usufruir do acesso à água garantido pela Aqualia.	Destinados a implementar todas as ferramentas que melhorem e agilizem a gestão e o serviço aos clientes. Destacam-se os que se destinam a: • Desenvolver a Aqualia Water Analytics (AWA) para a gestão inteligente da água nas cidades; implementar a mobilidade na gestão de processos do ciclo integral, para melhorar os tempos e a eficiência das equipas, e a integração de plataformas.	6 9 11

* Nos diferentes capítulos e secções, é feita referência a estas linhas do Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023, especificando para que ODS e metas contribuem.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A Aqualia promove e integra, na sua cultura de empresa, os Dez Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas e está alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Linhas estratégicas*	Objetivos	Principais projetos	ODS
4 <i>Gestão de pessoas</i>	Continuar a contribuir principalmente para os objetivos de saúde e bem-estar, igualdade e diversidade, e emprego digno e saudável.	Destinados a avançar em matéria de conciliação, diversidade, promoção da saúde e a segurança, apoio ao expatriado e criação de espaços de encontro.	3 5 8
5 <i>Ética e compliance</i>	Transferir, para toda a companhia e à cadeia de fornecimento, a cultura e os valores éticos e de compliance da Aqualia, através de uma implementação a 360°.	Dirigidos ao desenvolvimento do modelo de compliance, à formação em cultura ética e à homologação de fornecedores.	16
6 <i>Impacto social</i>	Definir os esforços da Aqualia para garantir o acesso à água de uma forma que reforce o vínculo com as comunidades.	Dirigidos a programas e mecanismos de ação social para garantir o acesso à água para todos. Assim como o estabelecimento de mecanismos para medir o impacto dos projetos da Aqualia nos países em que presta o seu serviço de gestão integral do ciclo da água.	6
7 <i>Parcerias estratégicas</i>	Contribuir com os ODS da Aqualia a partir das parcerias estratégicas.	Através das parcerias com terceiras partes, a Aqualia pode contribuir para o êxito dos objetivos 2030.	17

* Nos diferentes capítulos e secções, é feita referência a estas linhas do Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023, especificando para que ODS e metas contribuem.

Comprometidos com as pessoas

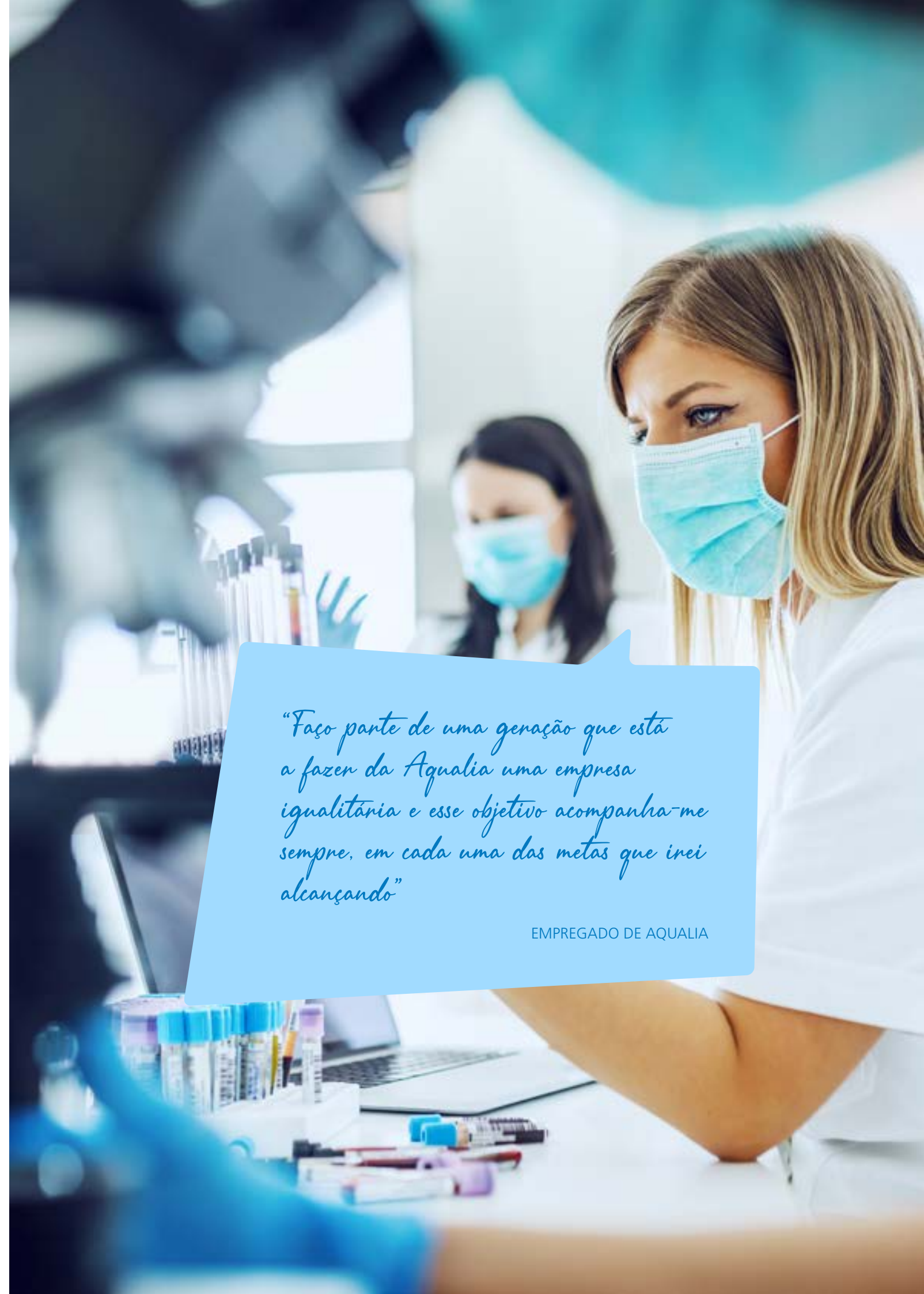
Implementar um bom ambiente laboral

Construir uma sociedade melhor

Como disse John Donne, nenhuma pessoa é uma ilha: somos parte de um todo e a água que nos rodeia deve ser um pontode união. A Aqualia está empenhada no bem-estar daqueles que trabalham com a empresa para construir uma sociedade mais justa, diversificada e inclusiva; mas também no bem-estar das pessoas a quem garante o acesso a um direito fundamental.

“Faço parte de uma geração que está a fazer da Aqualia uma empresa igualitária e esse objetivo acompanha-me sempre, em cada uma das metas que irei alcançando”

EMPREGADO DE AQUALIA



8

TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO

8.5

Meta

4

Linha estratégica

Implementar um bom ambiente laboral

Quase nove de cada dez empregados entrevistados afirmam que, nos últimos três anos, tem havido avanços em matéria de conciliação na Aqualia.



Índice de rotação unitária de pessoal ³¹			
Rotação média	Homens	Mulheres	Total
Espanha	1,6%	3,1%	1,9%
Internacional	0,9%	0,3%	1,2%

31 Índice de rotação: licenças e baixas voluntárias relativamente ao total de trabalhadores.

Tipos de contrato por região e género							
	2019			2020			%
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	
TOTAL DE EMPREGADOS	7.679	1.825	9.504	8.562	1.963	10.525	10,7%
TOTAL ESPANHA	5.163	1.435	6.598	5.227	1.484	6.711	1,7%
Contratos indefinidos	4.406	1.270	5.676	4.493	1.290	5.783	1,9%
Contratos temporários	748	160	908	729	190	919	1,2%
Contratos permanentes descontinuados	9	5	14	5	4	9	-
Contratos indefinidos	85,51%	88,84%	86,23%	85,96%	86,93%	86,17%	-
Contratos temporários	14,49%	11,16%	13,76%	13,95%	12,80%	13,69%	-
Contratos permanentes descontinuados	0,17%	0,35%	0,21%	0,10%	0,27%	0,13%	-
TOTAL INTERNACIONAL	2.516	390	2.906	3.335	479	3.814	31,2%
Contratos indefinidos	1.318	339	1.657	1.837	409	2.246	35,5%
Contratos temporários	1.198	51	1.249	1.498	70	1.568	25,5%
Contratos indefinidos	52,37%	86,95%	57,01%	55,09%	85,43%	58,89%	-
Contratos temporários	47,63%	13,05%	42,98%	44,91%	14,57%	41,11%	-

Classificação por jornada laboral e sexo em 2020					
	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Homens	Mulheres	Total
Espanha	Descontinuado	Completa	5	4	9
		Completa	4.372	1.056	5.429
	Permanente	Parcial	121	234	355
		Total Indefinidos	4.498	1.294	5.793
	Temporário	Completa	514	95	609
		Parcial	215	95	310
		Total Temporários	729	190	918
	TOTAL ESPANHA		5.227	1.484	6.711
		Completa	2.033	469	2.502
		Parcial	6	10	16
		Sem assinar	1.296		1.296
	TOTAL INTERNACIONAL		3.335	479	3.814

Classificação por tipo de contrato, sexo e idade						
Tipo de contrato	Intervalo de idade	Espanha		Internacional		RESULTADO TOTAL
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
Permanente	≤25 anos	26	8	70	18	
	26 a 35 anos	449	156	315	73	
	36 a 45 anos	1.462	525	547	133	
	46 a 55 anos	1.687	480	535	115	
	≥55 anos	869	121	371	70	
Total contratos permanentes		4.493	1.290	1.837	409	8.030
Temporário	≤ 25 anos	52	19	29	13	
	26 a 35 anos	151	70	62	24	
	36 a 45 anos	211	51	68	20	
	36 a 45 anos	128	41	1.322	12	
	≥ 55 anos	186	10	17	1	
Total contratos temporários		729	190	1.498	70	2.486
Descontinuado	≤ 25 anos	1	2			
	26 a 35 anos	4	1			
	36 a 45 anos		1			
Total contratos descontinuados		5	4			9
RESULTADO TOTAL		5.227	1.484	3.335	479	10.525

Em 2020, o número de empregados da Aqualia cresceu 10,7% devido ao aumento de pessoal em três regiões. A primeira, no Egito, onde aumentou 32,3%, para 1.330 empregados, o que representa 34,9% do total da força de trabalho internacional, em comparação com 2019. A Colômbia também registou um aumento

do número de empregados; neste caso em 840,3%, para 496, representado 13,0% do total internacional. Finalmente, houve ainda um aumento de pessoal na Arábia Saudita, um crescimento de 293,0%, para 169 empregados, o que representa 4,4% do total internacional.



Números do emprego por países: incremento e diversidade

Trabalhadores por país	2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Total internacionais	2.516	390	2.906	3.335	479	3.814
República Checa	696	289	985	707	282	989
Emirados Árabes Unidos	323	6	329	303	5	308
Egito	1.003	2	1.005	1.328	2	1.330
Itália	181	23	204	192	23	215
Portugal	82	19	101	88	20	108
França	52	17	69	59	18	77
Argélia	52	5	57	51	5	56
Colômbia	36	17	53	385	111	497
Arábia Saudita	40	3	43	166	3	169
México	19	7	26	32	8	40
Chile	12	0	12	9	0	9
Montenegro	11	0	11	1	0	1
Equador	6	2	8	4	0	4
Perú	0	0	0	3	1	4
Roménia	2	0	2	3	0	3
Kosovo	1	0	1	2	0	2
Panamá	0	1	1	0	1	1

31,2%
variação total em internacional

Igualdade e diversidade: distribuição por idade, género e categoria profissional

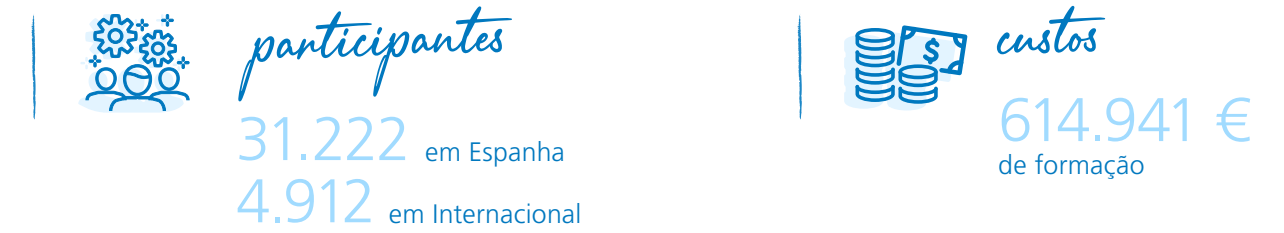
	2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
	7.679	1.825	9.504	8.562	1.963	10.525
Nº de diretores/as	104	8	112	115	9	124
%	93%	7%		93%	7%	
< 35 anos	1	-	1	2	-	2
35 e 55 anos	77	7	84	80	8	88
> 55 anos	26	1	27	33	1	34
Nº de gestores intermédios	815	195	1.010	843	217	1.060
%	81%	19%		80%	20%	
< 35 anos	72	23	95	77	36	114
35 e 55 anos	545	153	697	556	162	718
> 55 anos	199	19	218	210	19	229
Nº de técnicos/as	905	502	1.407	1.259	537	1.796
%	64%	36%		70%	30%	
< 35 anos	279	139	418	342	144	486
35 e 55 anos	512	335	847	709	358	1.067
> 55 anos	114	28	142	208	36	244
Nº de administrativos/as	337	761	1.098	361	798	1.159
%	31%	69%		31%	69%	
< 35 anos	53	101	154	70	119	190
35 e 55 anos	216	586	803	219	594	813
> 55 anos	68	73	141	72	84	157
Nº em outros postos	5.518	359	5.878	5.984	401	6.385
%	94%	6%		94%	6%	
< 35 anos	1.428	79	1.507	666	83	749
35 e 55 anos	3.260	229	3.488	4.397	256	4.653
> 55 anos	831	52	883	921	62	983

Seleção e atração de talento: novas contratações em Espanha e Internacional por género

	2020		
	Homens	Mulheres	Total
Nº novas contratações Espanha	375	143	518
< 35 anos	137	62	199
35 e 55 anos	218	76	294
> 55 anos	20	5	25
Nº novas contratações Internacional	698	140	838
< 35 anos	211	77	288
35 e 55 anos	350	61	411
> 55 anos	137	2	139
TOTAL DE NOVAS CONTRATAÇÕES ³²	1.073	283	1.356

32 A percentagem média de mulheres contratadas foi de 21%: 28% em Espanha e 17% a nível internacional.

Desenvolvimento profissional: formação

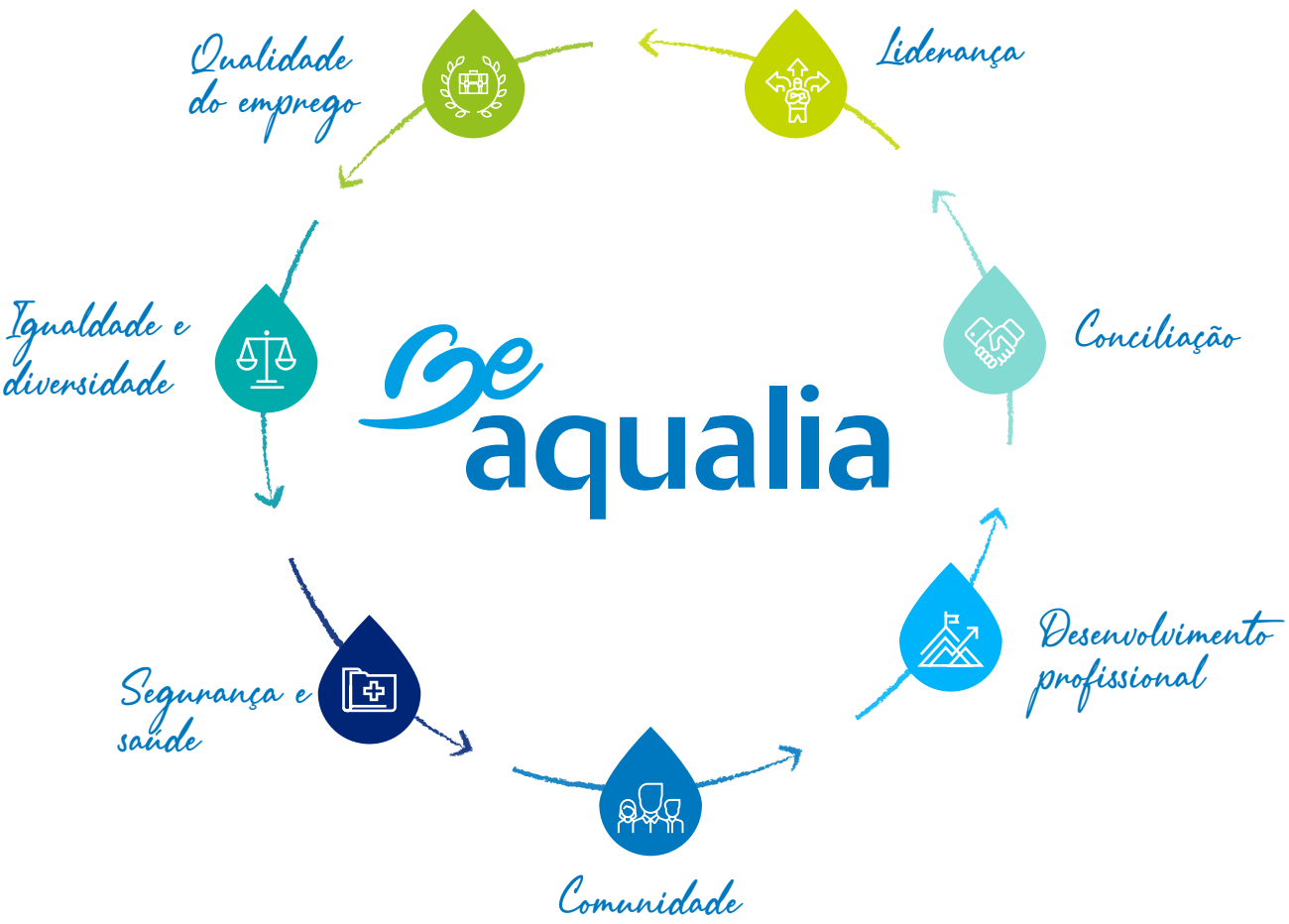


Números principais da formação em Espanha e internacional	2019			2020			%
	Total	Espanha	Internacional	Total	Espanha	Internacional	
Nº de cursos realizados	1.697	697	1.000	1.338	460	878	-21,15%
Nº de participantes formados	17.519	9.872	7.647	36.134	31.222	4.912	106,26%
Nº de mulheres formadas	3.519	2.586	933	11.868	10.871	997	237,25%
Nº homens formados	14.001	7.286	6.715	24.272	20.351	3.921	73,36%
% absentismo	9%	14%	1%	-	15%	2%	-
Nº de horas recebidas	114.413	76.799	37.614	94.993	68.880	26.113	-16,97%
Nº de horas recebidas/trabalhador	12	11,64	12,94	9	10,26	6,85	-
Custos de formação	906.323 €	706.524,48 €	199.798,29 €	614.941 €	491.728,37 €	123.212,63 €	-32,15%

Enfoque da ação

Be Aqualia é o projeto de transformação cultural da empresa. Concebida de acordo com o plano estratégico e a visão empresarial da Aqualia, a iniciativa articula as atividades do departamento de Pessoas e Cultura, que é responsável pela gestão do talento na organização.

Liderada pelos diretores da companhia, Be Aqualia baseia-se num lema comum: pessoas que trabalham para pessoas, e o seu objetivo é conseguir uma organização saudável. O projeto está estruturado em torno dos seguintes eixos:



Durante 2020, a Aqualia continuou a trabalhar em cada um dos sete blocos de ação acima referidos, identificados como "bens de saúde". Além disso, a empresa começou a trabalhar num Plano Estratégico específico de Pessoas e Cultura, coeso e inter-relacionado, que se foca no diálogo interno (entre departamentos) e externo (com os restantes stakeholders), com o objetivo de estabelecer sinergias e criar valor.

Quanto à implementação do Plano, a pandemia abrandou o seu desenvolvimento devido à redefinição das prioridades de gestão a curto prazo. Neste sentido, um dos aspetos que foram priorizados foi a comunicação interna, uma vez que a situação extremamente grave exigia a transmissão de informação a toda a força de trabalho e através de diferentes canais e formatos, tanto online como offline.

Entre os mais importantes marcos do ano destacam-se:



6.593
utilizadores ativos

Lançamento da app Be Aqualia

Concebida para dispositivos móveis, a app destina-se a todos os empregados da companhia, especialmente aos *deskless*, aqueles que não têm uma conta de correio eletrónico corporativa e que, até agora, recebiam menos informação. Com a nova aplicação, os empregados podem estar informados de tudo o que acontece na Aqualia, participar em inquéritos, dar a sua opinião e juntar-se a novas campanhas e desafios oferecidos pela empresa.



3.600
visualizações
no canal YouTube

Vídeo do CEO da Aqualia

Para agradecer a todo o pessoal da empresa pelo seu trabalho, Félix Parra, CEO da Aqualia, enviou um vídeo a todos os empregados. Nele, mostrou o seu apoio àqueles que tinham sofrido devido à doença e explicou as medidas implementadas pela Aqualia para preservar a saúde de todos e para garantir a continuidade do serviço. Além disso, foi também enviada uma carta de agradecimento a todos os trabalhadores no final de 2020.

Com legendas em inglês, italiano, francês, português e checo, este vídeo alcançou 3.600 visualizações no canal da empresa no YouTube. Foi também divulgado através de e-mail, WhatsApp e na aplicação Be Aqualia.



Comunicação da Responsabilidade Social Corporativa (RSC)

Em outubro de 2020, a Aqualia participou num estudo sobre a comunicação da Responsabilidade Social das Empresas nas redes sociais. A iniciativa explorou o impacto que esta comunicação tem na identificação e bem-estar dos empregados. No estudo, realizado pela Universidade de Warwick (Reino Unido), participaram 250 trabalhadores de diferentes áreas e departamentos da Aqualia que contribuíram com as suas impressões.

Conciliação, abordagem e resultados

A Aqualia tem 55 medidas de equilíbrio trabalho-vida que afetam a qualidade do emprego, a flexibilidade temporal e espacial, o apoio às famílias dos empregados, o desenvolvimento pessoal e profissional e a igualdade de oportunidades. O acompanhamento destas medidas é efetuado através do sistema de gestão EFR³³, que é o motor para a melhoria contínua da conciliação.

Durante o exercício financeiro de 2020, a Aqualia promoveu o conhecimento e a utilização das medidas do catálogo EFR entre os funcionários, através de várias ações de sensibilização e comunicação. Assim, 4.155 pessoas foram sensibilizadas acerca da conciliação e para a utilização das medidas Be Aqualia através de um curso online.

4.155
pessoas
receberam formação
em conciliação



A fim de conhecer as opiniões dos empregados sobre a conciliação na Aqualia e de poder melhorar a gestão, foi lançado, em setembro, o Inquérito Voz do Empregado 2020³⁴, sendo obtidas 422 respostas. Além disso, foram também realizadas 15 entrevistas com empregados para completar o processo. Todas as posições e todas as situações pessoais e familiares, assim como as diferentes faixas etárias, foram tidas em conta na seleção da amostra da organização.



A Aqualia mantém a sua certificação **EFR (Empresa Familiarmente Responsável)** obtida em 2017. Em fevereiro de 2021, a auditoria da sua renovação foi realizada com um resultado satisfatório, sendo assim renovada até novembro de 2023.



8.5 Meta

4 Linha estratégica

80%
entrevistados

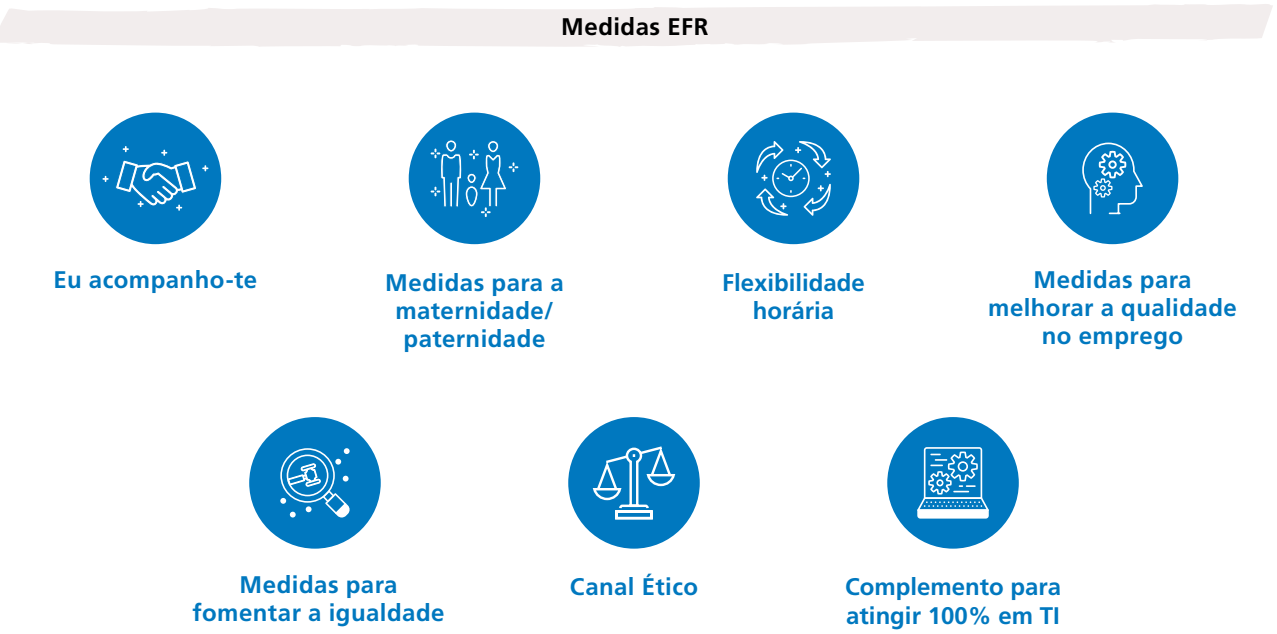
consideram que os seus
chefes apoiam a conciliação



³³ Alcance Espanha.

³⁴ Alcance Espanha.

As medidas mais valorizadas entre os entrevistados foram:



450 *gestores da organização*
cujas equipas teletrabalharam durante a pandemia consideram que o desempenho não foi afetado.

A sondagem "Como avalia o desempenho da sua equipa a trabalhar a partir de casa?" também foi enviada³⁵, com o objetivo de analisar o impacto e os resultados da modalidade de teletrabalho experimentada durante os últimos meses da pandemia, na perspetiva dos gestores³⁶.

Em relação ao teletrabalho, a Aqualia ofereceu aos seus empregados um guia para facilitar o mais possível a gestão da nova situação. Incluiu conselhos sobre como manter uma postura ergonómica correta para evitar lesões ou fadiga e também uma série de dicas para a gestão emocional da situação de pandemia e confinamento. Além disso, foi disponibilizado um serviço gratuito de um psicólogo profissional a todos os funcionários, que podiam aceder online, a qualquer momento, através da app Mypsico.

³⁵ Alcance Espanha.
³⁶ A percentagem de participação foi de 57%.

Diversidade e igualdade

A Aqualia mantém acordos de colaboração com diferentes associações e fundações, bem como a sua adesão à Carta da Diversidade da Fundação da Diversidade. Do mesmo modo, em dezembro de 2020, a empresa tornou-se membro de pleno direito do Pacto das Nações Unidas³⁷.

Juntamente com a Fundação Adecco, a Aqualia desenvolve o Plano Família, destinado aos filhos de alguns empregados que têm uma deficiência reconhecida de 33% ou mais. Também se manteve o Acordo de Colaboração com a Fundação da Síndrome de Down e com a FSC Inserta da Once³⁸.

Em 2020, 1.398 empregados frequentaram o curso de Diversidade e Deficiência, desenvolvido pela Fundação Adecco, com o objetivo de sensibilizar os empregados da Aqualia nesta área.

Do mesmo modo, na República Checa, na sua filial SmVak, a Aqualia promove a inclusão de pessoas com deficiência através da ONG local Trianon, que emprega pessoas com deficiência para realizar trabalhos de reciclagem na estação de tratamento de água de Nová Ves.



20.000 €
Dotação
da subvenção da IFM recebida pela associação checa Trianon para promover o emprego de pessoas com deficiência no âmbito da sua atividade em Ostrava.

Boas práticas

Com a campanha "Yo pongo lo especial, Aqualia me da facilidad", a Associação de Pessoas com Deficiência "El Mago Merlin" distribui as faturas da Aqualia na cidade de Hinojos, Huelva. Desta forma, a Aqualia contribui para o emprego de pessoas com deficiências físicas, mentais, sensoriais ou outras dificuldades de aprendizagem.

Semana da Diversidade
Com o objetivo de sensibilizar e envolver os seus empregados para contribuir para a melhoria da vida das pessoas com deficiência, a Aqualia organizou a Semana da Diversidade. Assim, entre 30 de novembro e 4 de dezembro, foram realizadas diferentes atividades de sensibilização: o jogo interativo, o "Rosco de la Inclusion", #ForInclusionWeAllPlay, a difusão do vídeo da campanha "Vulneráveis" da Fundação Adecco, e um encontro virtual com María Petit, uma jovem mulher com deficiência visual.



³⁷ Desde 2007, a Aqualia esteve representada pelo Grupo FCC..
³⁸ O número de trabalhadores com deficiência, em Espanha, é 129. Significa 1,92% do total de trabalhadores.

Igualdade

Em 2020, a Aqualia continuou com a implementação do seu II Plano de Igualdade, no qual tanto a empresa como os sindicatos maioritários, a nível estatal, reiteraram o seu compromisso com a igualdade de oportunidades entre homens e mulheres. E, em fevereiro, constituiu-se a Mesa de Negociação do III Plano de Igualdade da Aqualia e realizou-se o diagnóstico da situação, requerido para iniciar a negociação.

Devido aos recentes desenvolvimentos legislativos, foi dada formação sobre a nova legislação a todos os membros da Mesa de Negociação. Este curso, ministrado por uma empresa de consultoria externa, teve como objetivo conhecer a regulamentação em vigor em Espanha em matéria de planos de igualdade.

De acordo com os diferentes objetivos e linhas de ação, as seguintes ações foram realizadas em 2020:

Objetivo	Linhas de ação	Ações em 2020
<i>Garantir as mesmas oportunidades entre homens e mulheres a todos os níveis</i>	Garantir uma seleção não discriminatória e a incorporação de mulheres nas áreas, grupos e posições onde estão menos representadas, com base na política e processo de seleção da companhia.	- Implementação do modelo de seleção baseado na competência para encorajar a incorporação dos candidatos e candidatas que melhor se adaptam à posição, independentemente do seu género. - Formação em igualdade de oportunidades: 455 pessoas.
<i>Promover e melhorar a possibilidade de acesso das mulheres a postos de responsabilidade</i>	Promover a formação das mulheres e encorajar a sua promoção para cargos de responsabilidade dentro da empresa.	- Início do IV Programa de Mentoring de Impulso ao Talento Feminino, destinado a aumentar a presença, visibilidade e participação das mulheres na organização da empresa e assim facilitar o desenvolvimento da sua carreira profissional. A edição de 2020 contou com a presença de sete mentees, três mentores e quatro mentoras. Este programa continuará a ser desenvolvido ao longo de 2021. - Em 2020, realizou-se uma nova edição do Programa de Desenvolvimento para a Gestão de Mulheres com Elevado Potencial da Escola de Organização Industrial (EOI), com a participação de cinco membros da equipa da Aqualia. - Uma executiva da Aqualia participou na edição de 2020 do Programa Promociona, ministrado pela ESADE e apoiado pelo CEOE e pelo Ministério da Saúde, Assuntos Sociais e Igualdade, com o objectivo de melhorar o acesso das mulheres a cargos de gestão e, assim, fazer mais progressos na criação de uma liderança partilhada.

Objetivo	Linhas de ação	Ações em 2020
<i>Promover um sistema retributivo que não gere discriminação</i>	A partir da formulação do fosso salarial da Aqualia em 2019, a empresa está a trabalhar para eliminar as barreiras que possam levar à discriminação.	- Os dados mais atualizados sobre o fosso salarial são os dados de 2019, calculados pela KPMG, cujo resultado indica uma lacuna em relação ao salário total normalizado de 10%. - Em 2021, está a ser feito um trabalho de atualização dos dados a fim de oferecer a maior transparência possível na informação oferecida aos seus grupos de interesses.
<i>Difundir uma cultura empresarial comprometida com a igualdade</i>	Desenvolver e participar em iniciativas de sensibilização para a igualdade.	- Formação em igualdade de oportunidades. - Formação em diversidade. - Campanhas de comunicação interna e externa. - Colaboração com fundações como Adecco, Down Madrid. - A companhia está empenhada na luta contra a violência de género e todos os anos lança diferentes campanhas de sensibilização, em diferentes municípios e com a colaboração da equipa da Aqualia.
<i>Garantir os direitos relacionados com a conciliação</i>	Ações para promover a conciliação entre trabalhadores e trabalhadoras, de acordo com os critérios legais estabelecidos, e que tal não implique perda de oportunidades quer na promoção, quer no acesso a formação, etc. Sensibilizar em corresponsabilidade.	- Formação para manager em EFR. - Formação em conciliação para toda a equipa(4.155 pessoas). - Inquérito da Voz do Empregado. - Certificação FR. - Ações de comunicação para difundir as medidas EFR e a sua aplicação. - Transmissão à cadeia de valor do compromisso de conciliação.
<i>Ações a empreender em matéria de prevenção do assédio sexual e por motivo de género</i>	Reforçar o procedimento de ações na prevenção do assédio sexual e do assédio por motivo de género, que garante os canais de denúncia e o tratamento confidencial das queixas.	- Elaboração do procedimento de gestão de conflitos. - Formação em prevenção de assédiolaboral e sexual (2.063 pessoas). - Atualização do procedimento por assédio sexual do grupo.

Campanhas de sensibilização em igualdade, violência de género e diversidade



Geração Igualdade

A 8 de março, Dia Internacional da Mulher, a Aqualia juntou-se à campanha das Nações Unidas "Geração Igualdade", dando voz a três funcionárias da empresa, de diferentes gerações, para analisar, na primeira pessoa, os avanços e mudanças vividos em termos de igualdade de oportunidades. O website www.aqualiaigualdad.com inclui estes testemunhos e o vídeo, produzido pela Aqualia, para reivindicar os direitos das mulheres e um futuro igualitário, independentemente do sexo ou idade, não deixando ninguém para trás.



Vídeo #Aqualiaigualdad.
Junta-te à Geração Igualdade. Sem deixar ninguém para trás.

Diálogos intergeracionais

Com o objetivo de sensibilizar e envolver todos os cidadãos na mudança para uma verdadeira igualdade, a Aqualia coordenou os "Diálogos Intergeracionais" em várias cidades e municípios em que gere o ciclo integral da água. Santander, Lleida e Almería acolheram diferentes conferências para tornar visíveis as diferentes realidades que as mulheres vivem na nossa sociedade e para promover a criação de sistemas de trabalho mais inclusivos, partilhar experiências e discutir como eliminar barreiras e acelerar os avanços no sentido da igualdade de género.

#EmpleoParaTodas

Além disso, durante mais um ano, a Aqualia colaborou com a Fundação Adecco na preparação do relatório #EmpleoParaTodas, intitulado "Mulheres em risco de exclusão 2020". A análise centra-se nas mulheres seniores como protagonistas indiscutíveis do novo mercado de trabalho, no qual estão a tornar-se cada vez mais importantes. Com o spot "O Elevador Social", a Fundação Adecco reflete a realidade de mais de quatro milhões de mulheres em Espanha que estão em risco de exclusão. Coincidindo com o Dia Internacional da Mulher e da Rapariga na Ciência, que as Nações Unidas celebram a 11 de fevereiro para promover o acesso e a participação plena e igualitária das mulheres e raparigas na ciência, a Aqualia partilhou o testemunho de uma das suas empregadas:



Patricia Zamora, chefe de projetos
na área de Eco-eficiência no Dpto. de
Inovação e Tecnologia



#AqualiaContigo

O Dia Mundial contra a Violência de Género foi comemorado este ano num contexto sem precedentes, marcado pelo CO-VID-19. A pandemia limitou a organização de eventos comemorativos que normalmente eram realizados a nível local e nos quais a Aqualia colabora tradicionalmente com as autarquias locais.

Em qualquer caso, o apoio à campanha #AqualiaContigo foi massivo. Diferentes administrações, autarcas e conselheiros juntaram-se à formação de uma grande cadeia virtual que se propunha publicar em rede as suas fotografias "de braços abertos". No total, mais de 1.000 pessoas contribuíram para formar uma cadeia de mais de 2.000 metros. Centenas de cidadãos e profissionais do sector apoiaram a iniciativa da Aqualia, divulgando-a nas redes sociais em Espanha e na Colômbia.

Colaboração com a Fundação Adecco

Por outro lado, a Aqualia colaborou com a Fundação Adecco na elaboração do relatório, que produz anualmente, para coincidir com o Dia Mundial contra a Violência de Género. O documento, intitulado "Um trabalho contra a violência", tem como objectivo sensibilizar para a situação das mulheres vítimas de violência de género, levando ao desenvolvimento de iniciativas destinadas à sua inclusão laboral.

Além disso, como resultado desta colaboração, foi lançado um projeto para a formação e colocação profissional de dez mulheres vítimas de género num sector de alta procura, como o sector logístico. As mulheres selecionadas também receberam competências e capacidades na procura de emprego no âmbito de um processo contínuo de tutoria e acompanhamento.





4.3 Meta

4 Linha estratégica

Liderança e desenvolvimento profissional

Durante 2020, realizou-se a sétima edição do Ciclo Otto Walter, desta vez em formato de sala de aula virtual. O programa é dirigido aos gestores intermédios, com o objetivo de continuar a transformação do estilo de

liderança da Aqualia e avançar para um modelo mais participativo de gestão de pessoas, um catalisador de talentos que reforce a coesão da equipa, apoiado por uma linguagem comum partilhada por todos.



Desenvolvimento pessoal

Em 2020, na área do desenvolvimento pessoal, mantiveram-se as medidas incluídas no Psychopack Be Aqualia, que visam o bem-estar dos empregados:



Psicomet

A Aqualia fornece a todos os empregados esta ferramenta que lhes permite verificar o seu nível de bem-estar mental e emocional, ajudando a identificar precocemente qualquer problema de origem psicológica, que possa estar a experimentar.



Programa de Ajuda ao Empregado (PAE)

Serviço de atendimento psicológico 24/7 oferecido por psicólogos especializados que ajudam os empregados a resolver qualquer possível desconforto psicológico e emocional que possam estar a sentir, no âmbito pessoal ou laboral.



Procedimento de gestão de conflitos interpessoais

Ferramenta eficaz para a gestão e resolução de conflitos que surgem no local de trabalho, através de um processo de mediação. Este procedimento complementa o protocolo de ação para situações de assédio já adotado pela Aqualia.

Desenvolvimento profissional

A formação na Aqualia está ligada aos objetivos estratégicos da empresa, à melhoria do desempenho das funções dos trabalhadores e à garantia da sua saúde e bem-estar. Para tal, trabalhamos para desenvolver uma formação adaptada às exigências de cada um dos postos de trabalho da empresa.

Em abril, no contexto da crise sanitária, a Aqualia lançou um curso de formação sobre o coronavírus³⁹. A formação destinava-se a todos os empregados e procurou fornecer a toda a organização informações específicas e atualizadas sobre as medidas organizacionais, higiénicas e técnicas implementadas pela companhia. Além disso, o curso promoveu a criação de hábitos de alto desempenho profissional em tempos de crise. Um total de 6.285 pessoas fizeram o curso.

Esta formação realizou-se em duas modalidades:



Online

Uma para os empregados que estavam em teletrabalho



Presencial

Outra para os empregados dos Serviços que assistem presencialmente aos centros de trabalho

Apesar das dificuldades colocadas pela pandemia, a empresa continuou empenhada na formação e desenvolvimento profissional dos seus empregados noutras áreas. Para este fim, os recursos e ferramentas disponíveis foram adaptados para fazer uso de uma sala de aula virtual ou plataformas online, como o Campus da FCC.

Assim, em 2020, foram organizados 1.338 cursos (460 em Espanha e 878 internacionalmente) com um total de 36.134 participantes (31.222 em Espanha e 4.912 internacionalmente), recebendo 94.993 horas de formação (68.880 em Espanha e 26.113 internacionalmente).

No total, 94% dos empregados e 97% das funcionárias receberam diferentes cursos de formação.



1.338
total cursos



36.134
total participantes



94.993
total horas

♂ 94%

♀ 97%

39 Alcance Espanha.

Formação por categoria profissional ⁴⁰		
Horas de formação	Homens	Mulheres
Diretores	4.210	680
Gestores intermédios	12.511	4.524
Técnicos	9.375	6.761
Trabalhadores qualificados	2.169	7.721
Baixa qualificação	19.159	1.770

⁴⁰ Alcance Espanha.

A frequência de cursos de formação aumentou em 2020, favorecida pela utilização de ferramentas online. No total, 36.034 pessoas receberam formação: 31.122 em Espanha e 4.912 internacionalmente.

Graças à utilização de ferramentas que favoreceram a formação online, o número total de participantes em cursos aumentou 106%, em comparação com o ano anterior. E o número de participantes em Espanha aumentou em 216%.

Em termos de formação, foram ministrados cursos sobre as ferramentas do Office 365, necessárias para o processo de transformação digital, que contaram com a presença de 7.886 participantes.

Outra formação realizada, durante o ano de 2020, foi sobre os riscos específicos do posto de trabalho, onde foram formadas um total de 455 pessoas. Do mesmo modo, em 2020, a formação sobre o Código de Ética e Conduta continuou a ser desenvolvida.

Acreditação de competências profissionais

Em 2020, foram realizadas duas convocatorias, em Girona e Tarragona, para o processo de acreditação, aprovado no 2º Acordo assinado com o Departamento de Educação da Catalunha. participaram de 55 trabalhadores da Catalunha, Aragão, La Rioja e Navarra. Destes, 81,82% obtiveram certificação completa e 18,18% a certificação parcial, nas seguintes competências profissionais:

- Montagem e manutenção de redes de água
- Organização e controlo de montagens e manutenção de redes e instalações de água e saneamento.
- Operação de estações de tratamento de águas
- Energia e água

Além disso, a Aqualia colabora com o Governo Regional de Valência para promover os processos de acreditação dentro desta Comunidade e, como resultado disso, foi lançada a primeira convocatória destinada a encarregados de redes de água, que terminará no primeiro trimestre de 2021, e na qual se registaram 13 trabalhadores da Aqualia.



2º Convénio

assinado com o Departamento de Educação da Catalunha

55

trabalhadores participantes da Catalunha, Aragão, La Rioja e Navarra



81,8%

conseguiram a certificação total

18,2%

conseguiram a certificação parcial em diferentes competências profissionais



Seleção e atração de talento



Em 2020, 1.356 pessoas juntaram-se à empresa (1.709 em 2019) como parte da atividade em Espanha e a nível internacional.

Durante este período, Aqualia trabalhou na melhoria dos procedimentos de seleção de pessoal, tanto em Espanha como internacionalmente, de duas maneiras: a modificação dos documentos e formatos obrigatórios que garantem homogeneidade e igualdade, e a

implementação de uma nova forma de registo da informação, SharePoint 365, onde todos os processos de seleção da Aqualia são registados.

Além disso, os envolvidos no processo de recrutamento receberam formação para melhorar os seus métodos de publicação de ofertas de emprego e pré-seleção de candidatos.

No que diz respeito à atração de jovens talentos, destaca-se a realização das seguintes ações:

A renovação de todos os acordos com universidades com as quais a Aqualia colabora que exigiam a aprovação de novos períodos de vigência.

Assinatura de novos acordos com outras escolas, universidades e centros de formação profissional em diferentes comunidades (Universidade Francisco de Vitoria, IES, Projeto Erasmus - Estágio em empresas).

A incorporação de cinco estagiários do Instituto La Paloma em Madrid, durante o ano letivo de 2019-2020, do Curso Superior em Gestão da Água e do Curso Intermédio em Redes e Estações de Tratamento de Águas do programa de FP Dual, promovido pelo Canal de Isabel II.

A assinatura de um acordo piloto com um Centro de Formação Profissional em Gijón (Astúrias), através do qual um estudante Erasmus da Eslováquia irá colaborar com o Laboratório Oviedo.

Finalmente, é de notar que, desde 2017, está em vigor um Protocolo Geral para a Conceção, Implementação e Avaliação de um Projeto de Currículo Anónimo para a seleção de pessoal, assinado em conjunto com o Grupo FCC. O objetivo deste protocolo é estabelecer um quadro geral de colaboração com a Secretaria de Estado dos Serviços Sociais e da Igualdade para promover a implementação de processos de seleção despersonalizados em relação ao grupo de gestores, a fim de evitar possíveis preconceitos de género nos processos de seleção de pessoal e, neste caso, de promoção profissional.

Boa prática

A Aqualia apoiou o festival de jovens talentos de Sondersland, que reuniu milhares de jovens de todo o mundo para descobrir as tendências mais relevantes que irão marcar as suas carreiras profissionais, num momento decisivo para uma geração que viu como o seu futuro se tornou mais incerto devido à pandemia da COVID-19. A Aqualia participou com a apresentação "Water, not magic". Sublinhou que a vocação de serviço de todos os profissionais da gestão da água torna muito mais confortável a vida quotidiana dos cidadãos.



Seguridad, salud y bienestar

A área da segurança, saúde e bem-estar segue as linhas traçadas no Plano Estratégico 2019-2021.

Este plano é composto por três linhas principais de acção que representam as áreas mais relevantes da empresa.



Eixos de atuação do Plano Estratégico 2019-2021

01

PRODUÇÃO Melhoria e integração da atividade preventiva

- 1.1. Análise de ações contra riscos críticos e/ou relevantes.
- 1.2. Integração da medicina no trabalho.
- 1.3. Empresa saudável.
- 1.4. Simplificação e faturação de tarefas preventivas.

02

DEPARTAMENTO DE SAÚDE E BEM-ESTAR Melhoria e modernização

- 2.1. Capacitação e motivação para Técnicos de Segurança e Saúde.
- 2.2. Digitalização do departamento.
- 2.3. Facilitar e promover o conhecimento.

03

DIREÇÃO Implementação de uma cultura preventiva

- 3.1. Cultura de direção Be Aqualia.
- 3.2. Aumento da participação na atividade preventiva.

Devido às circunstâncias da COVID-19, houve um abrandamento na implementação do Plano Estratégico 2019-2021 que concluiu 25% dos projetos e 75% estão pendentes ou em fase de implementação.

Ao longo de 2020, o sistema de gestão de Saúde e Bem-estar foi completamente revisto para o tornar conforme a norma ISO 45001:2018 e a sua integração com o resto dos sistemas de gestão da Aqualia. Existem procedimentos para assegurar a identificação e eliminação de perigos, minimizar os riscos, definir os responsáveis pelos diferentes processos e garantir a saúde e segurança no trabalho.

As ferramentas implementadas para os empregados identificarem perigos relacionados com o trabalho são uma caixa de correio física em cada centro de trabalho, uma caixa de correio virtual no SharePoint corporativo de Saúde e Bem-estar na app Be Aqualia (acesso específico para incidentes ou perigos). No primeiro caso, a medida é transferida para o planeamento da prevenção do contrato; no segundo, é dado o tratamento correspondente. Assim, se for um perigo ou incidente

local é transferido para o contrato afetado e é processado como no primeiro caso; se for um incidente geral, é processado pelos serviços centrais da empresa. No caso da app, abre-se um registo e trata-se como no ponto anterior, dependendo se é um problema local ou geral. Esta informação é anónima, a menos que o trabalhador ou trabalhadora a queiram assinar voluntariamente.

Para além dos responsáveis pelos contratos, os técnicos e o coordenador de Saúde e Bem-Estar estão encarregados de assegurar o cumprimento e controlo dos procedimentos, avaliar medidas corretivas, se necessário, e conceber políticas preventivas.

Os trabalhadores têm também ferramentas de comunicação e caixas de correio específicas em cada área do negócio e um botão específico na app Be Aqualia, através do qual podem comunicar incidentes, perigos, etc., relacionados com a segurança no trabalho.

Principais indicadores de segurança e saúde

Todos os índices de acidentes caíram durante o ano de 2020 em comparação com o período anterior, tanto em Espanha como a nível internacional. Particularmente notável é a diminuição da taxa de incidência de acidentes, que caiu 92% em Espanha e 93% internacionalmente, em comparação com o ano anterior. Do mesmo modo, o índice de frequência caiu 19% e 56% em Espanha e a nível Internacional, respectivamente; o índice de gravidade dos acidentes 16% e 21%, e a taxa de absentismo 74% e 81%.

Taxa de acidentes				
Índices de acidentes ⁴¹	2020		Variação Espanha	Variação internacional
	Espanha	Internacional		
Índice de frequência de acidentes	11,41	4,10	-19%	-56%
Índice de gravidade de acidentes	0,55	0,12	-16%	-21%
Índice de incidência de acidentes	1,97	1,48	-92%	-93%
Índice de absentismo por acidente	0,30	0,14	-74%	-81%

⁴¹ Estes indicadores refletem informações sobre o próprio pessoal, no caso de Espanha e sobre o pessoal próprio e subcontratado, no caso internacional.

Índice de frequência: (Número de acidentes com baixa/Número de horas trabalhadas) * 1.000.000.

Índice de gravidade: (Número de dias perdidos/Número de horas trabalhadas) * 1.000.000.

Índice de incidência: (Número de acidentes com baixa/Número de trabalhadores) *100.

Índice de absentismo por acidente: (Número de dias perdidos/Número de trabalhadores).

Cultura preventiva em época de pandemia

Sem dúvida, durante 2020, a situação criada pela pandemia da COVID-19 obrigou todas as áreas a repensar alguns dos seus processos para garantir a segurança de todos os trabalhadores e suas famílias. A este respeito, a divisão de Saúde e Segurança implementou duas medidas importantes:

Medidas	
	A vigilância da saúde a nível internacional Foi elaborado um guia de ação específico para o pessoal expatriado e viajantes frequentes, incluindo um lugar específico na vigilância sanitária. Ao mesmo tempo, foi iniciado um estudo da situação em cada país, onde a Aqualia está presente, em relação à pandemia, com o objetivo de fazer um diagnóstico e promover uma homogeneização das decisões relacionadas para toda a empresa, sempre dentro das particularidades legislativas e governamentais de cada país.
	O botão de Saúde e Bem-estar da app Be Aqualia Este novo canal de comunicação interna integrou vários serviços relacionados com o bem-estar e a prevenção face ao vírus: • Sistema de comunicação instantânea de incidentes ou perigos. • Recomendações COVID. • Vídeos com exercícios de aquecimento e estiramentos em função do posto de trabalho.

Por último, com o objectivo de melhorar o desempenho da área na relação com os subempreiteiros, foi realizado um workshop com a direção, fornecedores e empreiteiros, no qual foram tomadas várias decisões para o futuro:



			
Participação da divisão de Saúde e Bem-estar	Subempreiteiros	Os técnicos de Saúde e Bem-estar	Todos os subempreiteiros
A divisão participará na seleção de novos subempreiteiros para determinadas atividades especiais durante os processos de compra.	Os subempreiteiros atualmente contratados serão também avaliados pela divisão de Saúde e Bem-estar.	Os técnicos alargarão as suas atividades de controlo (inspeções, formação, conversações, etc.) aos subempreiteiros das atividades especiais.	Tanto na fase de seleção, como na contratação e execução terão de estar registados na plataforma Nalanda (ou similar na área internacional) e devem ter certificados de aptidão emitidos pela própria plataforma.

Como resultado do esforço para manter a cultura preventiva na empresa atualizada e ativa, alguns dos serviços das delegações da Aqualia nas Canárias, Itália, Chile e Omã receberam um prémio para as melhores práticas preventivas: EDAM Fonsalía e Adeje (Canárias), Caltaqua (Itália), Huechún (Chile) e OSWS (Omã).

Construir uma sociedade melhor

6

AGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

6.1

Meta

6

Linha estratégica



55.391 €

Ajuda a pessoas vulneráveis através de 139 centros da Cáritas

Números em destaque

6,3%

cultural e académica



2,9%

desportiva



12,5%

social



6,1%

Sensibilização ambiental e educação

1,6%

outros

70,6%

Comunicação e diálogo com os grupos de interesses

Investimento social⁴²
(Em 2019, 2,7 M€)

2,9 M€



⁴² Em 2019, os critérios para calcular o montante do investimento social mudaram para incluir atividades diretas realizadas pela empresa nas áreas da sensibilização, diversidade, desporto, cultura, imagem, comunicação com os grupos de interesses, bem como donativos e colaborações. Não inclui fundos sociais ou outras contribuições através de tarifas e obrigações sociais.

O nosso papel, como empresa gestora, não é apenas o de oferecer um bom serviço, mas também garantir, junto das Administrações Públicas, a sustentabilidade social



Contratos beneficiados por via tarifária



78.717
Espanha

3.912
internacional

82.629
total

Lares beneficiados por apoios sociais ou subsídios



3.973
Espanha

3.024
internacional

6.997
total

Garante o acesso à água e ao saneamento (Colômbia)⁴³

102.327
total de beneficiados



⁴³ Dado derivado dos subsídios na Colômbia.

Garantir o acesso à água

A água é uma necessidade básica e, portanto, um direito humano que deve ser garantido a todos. A Aqualia propõe mecanismos que permitem a prestação do serviço às pessoas que dele necessitam, garantindo assim que ninguém possa ser privado deste bem por razões económicas. O papel da companhia, como empresa gestora, é não só oferecer um bom serviço, mas também garantir, junto às Administrações Públicas, a sustentabilidade social.

Para a Aqualia, a garantia de acesso à água potável e uma rede de saneamento adequada são a maior prioridade de serviço para todos os cidadãos das áreas em que opera. Por esta razão, todos os anos implementa várias iniciativas dedicadas a assegurar o abastecimento e a proteger os direitos dos mais vulneráveis, a fim de reduzir as desigualdades causadas por questões socioeconómicas. Este ano, mais do que nunca, estas iniciativas foram

mais cruciais, uma vez que as condições de vida de milhões de pessoas em todo o mundo se agravaram consideravelmente devido à pandemia.

Neste sentido, a Aqualia não só dedica os seus maiores esforços à modernização das infraestruturas, inovação e qualidade do serviço, como também colabora com várias entidades institucionais e sociais para apoiar aqueles que têm extrema dificuldade em superar as desigualdades e manter uma qualidade de vida semelhante à do resto da sua comunidade.

Por esta razão, em 2020, o objetivo para o qual Aqualia foi criada - responder à procura social para melhorar a qualidade de vida através da gestão do ciclo integral da água - continuou a ser a força motriz de todas as pessoas que trabalham na companhia.

Garantia da qualidade da água durante a COVID-19



Durante 2020, a garantia de qualidade da água da torneira foi mantida com total normalidade, uma vez que os habituais tratamentos de desinfecção aplicados pela empresa são totalmente eficazes na eliminação do vírus, tal como reconhecido pelo relatório técnico da OMS, "Water, Sanitation, Hygiene and Waste Management for COVID-19", divulgado em março de 2020.

A experiência da Aqualia, bem como o seu investimento em soluções eficientes e responsáveis que garantam a qualidade da água, permitem-lhe enfrentar a crise e garantir a qualidade da água para todos os cidadãos.



Apoios e tarifas sociais

Embora a capacidade de estabelecer tarifas e regular a prestação de serviços no ciclo integral da água em Espanha seja da exclusiva competência da Administração Central, a Aqualia promove ativamente mecanismos de ação social nas tarifas e fundos de solidariedade para os utilizadores mais desfavorecidos. Além disso, a empresa tem trabalhado para melhorar a coordenação com os serviços sociais das autarquias locais e para proteger os clientes em risco de exclusão social. Do mesmo modo, o acesso à água foi garantido a qualquer pessoa numa situação vulnerável e os prazos de pagamento foram alargados a todos os clientes afetados pela pandemia.

A nível internacional, a Aqualia colabora com os governos dos países com os quais trabalha para fornecer serviços de água e saneamento às classes sociais mais desfavorecidas. O modelo colombiano destaca-se como o mais desenvolvido: são estabelecidos seis tipos



de tarifas que correspondem aos níveis sociais, e os estratos mais baixos recebem subsídios do Estado para garantir água para todos.

Fundo Social de Solidariedade

Como exemplo, a Cidade de Lérida e a Aquàlia assinaram um acordo para criar um Fundo de Solidariedade Social para assegurar o acesso à água potável aos cidadãos que não podem pagar a conta por razões de exclusão social. A dotação económica deste Fundo, durante um ano, é de 100.000 €, dos quais 75.000 € serão a cargo da Aqualia e os outros 25.000 € a cargo da Câmara Municipal de Lérida. Esta decisão proporcionou uma grande ajuda a todas as famílias da área que foram duramente atingidas pela situação económica agravada pela pandemia que marcou o ano de 2020.

O mesmo procedimento foi seguido noutras câmaras municipais, tais como San Andreu de la Barca e Chipiona. Em ambos os casos, foi reservado um fundo de 10.000€ para os cidadãos que não podem pagar as suas contas. Outros exemplos podem ser encontrados em Cassa de la Selva, Dénia, Novelda, Alboraya, etc.

Do mesmo modo, na sequência das medidas do Plano de Contingência contra a SARS-CoV-2, ativado a 13 de março de 2020, e com o mesmo objectivo de ajudar os cidadãos a continuarem a ter acesso à água como um bem básico para a comunidade, e de acordo com os RD 11/2020, 26/2020 e 37/2020, a previsão de cortes no abastecimento de água associados a não pagamentos por parte de utilizadores em situação de vulnerabilidade económica foi suspensa.



Ação social

A Aqualia, no seu compromisso com a sociedade nas áreas em que está presente, implementou uma série de ações, no âmbito da sua política de RSC, focadas na melhoria da vida das pessoas e na promoção do desenvolvimento socioeconómico das comunidades em diferentes países.

Cáritas e o Comité espanhol da ACNUR

Mantendo o posicionamento de outros anos, em 2020, a Aqualia renovou a sua colaboração com a Cáritas e o Comité Espanhol do ACNUR para apoiar as suas iniciativas em Espanha.

O apoio à Caritas tem sido mantido desde 2015, com o objetivo de colaborar para que qualquer cidadão que viva em condições consideradas em risco de exclusão social possa ter acesso a água potável de qualidade, como parte dos seus direitos básicos. Com isto, a Aqualia colabora para reduzir os números da pobreza em Espanha e as desigualdades associadas que tornam muito difícil para as pessoas que sofrem com ela saírem da sua situação por si próprias.

Em 2020, a Aqualia doou 55.391€ à Cáritas para programas de cuidados e apoio a pessoas em risco de exclusão social em Espanha.

Além disso, como parte do apoio da Aqualia à luta contra a COVID-19, doou 20.000 € à Cáritas para o seu fundo de emergência social contra a doença.



7

Linha estratégica

Por outro lado, a Aqualia mantém, desde 2019, o seu apoio ao Comité Espanhol do ACNUR para a sua ação humanitária. Concentra-se, em particular, nas iniciativas dedicadas a levar a água potável aos mais desfavorecidos.



1.200
refugiados

têm acesso à água na região de Bolomoni, no Uganda, graças à doação feita em 2019.

Na sequência da doação de 30.000€ à ONG, no final de 2019, para um projeto de acesso à água na região de Bolomoni, no Uganda, a organização conseguiu instalar um sistema de bombagem solar com um gerador a diesel para apoio. Como resultado, o acesso à água pode ser garantido a 1.200 refugiados de um total de 6.000 que aí vivem.

Com este programa, o Comité espanhol do ACNUR conseguiu eliminar completamente o transporte de água em camiões cisterna em Bolomoni, o Centro de Saúde Bolomoni passou a funcionar sem problemas, com um abastecimento permanente de água, e as crianças da escola reduziram o seu absentismo, ao evitar-se que tivessem de ir buscar água potável.



7

Linha estratégica

Córdoba, Colômbia

Em 2020, a Aqualia também se empenhou em ajudar a reduzir os efeitos da pobreza na nutrição de centenas de famílias vulneráveis.

Um exemplo é a doação de cabazes alimentares na cidade de Córdoba, Colômbia, para a população em risco de exclusão social. Esta ação envolveu a participação ativa de vários empregados, que foram pessoalmente entregar os cabazes às famílias que tinham dificuldade em deslocar-se das suas casas ao local de entrega. No total, mais de 1.000 cabazes alimentares, contendo

alimentos básicos como farinha, óleo e arroz, foram distribuídos nos doze municípios de Córdoba. Os municípios e juntas de freguesia também estiveram envolvidos, sob rigorosas medidas de segurança para evitar a propagação do coronavírus.



7

Linha estratégica



#Ningúnhogarsinalimentos

Na mesma linha, a Aqualia, como parte do Grupo FCC, participou na campanha #Ningúnhogarsinalimentos, juntamente com a Fundação La Caixa e o Caixabank, para apoiar o Banco Alimentar Espanhol. O Objetivo era angariar fundos para os 54 centros em Espanha. Através desta campanha, a FCC encorajou os seus funcionários a fazer um donativo de 6€ por SMS e comprometeu-se a doar a mesma quantia em nome da organização



7

Linha estratégica



Cruz Vermelha

Para a Aqualia, a pobreza não só afeta a alimentação e o acesso à água, mas também inclui problemas relacionados com a utilização da energia como instrumento básico para manter a vida quotidiana como parte essencial do "estado de bem-estar", o que é tido como garantido em muitos países como a Espanha. Por este motivo, durante 2020, colaborou com a Cruz Vermelha através da doação de um lote de eletrodomésticos para famílias vulneráveis, em Talavera de la Reina, Toledo, juntamente com sessões de formação sobre economia doméstica e eficiência energética e a renovação de casas com instalações desatualizadas e perigosas.



7

Linha estratégica

As sete de Beskydy

A Aqualia também participou numa corrida tradicional de Trail na região da Morávia-Silésia, na República Checa, conhecida como "as sete de Beskydy". Como fornecedor de cisternas de água potável para a hidratação correta de todos os participantes na prova, a Aqualia mostrou o seu apoio ao desporto como um modo de vida saudável e à proteção dos ambientes naturais em que se encontra o recurso mais precioso da empresa, a água.



7

Linha estratégica

Associação Espanhola da Síndrome de Rubinstein-Taybi (AESRT)

Em colaboração com as funcionárias da Aqualia que realizaram o Programa de Desenvolvimento para a Gestão de Mulheres de Elevado Potencial, em 2020, a companhia colaborou com a Associação Espanhola da Síndrome de Rubinstein-Taybi (AESRT) para financiar um livro de contos com o qual a organização sem fins lucrativos pretende dar visibilidade a esta síndrome, angariar fundos para a investigação e apoiar famílias com crianças diagnosticadas com SRT. O livro de histórias intitulava-se "Amigos de la mano genial".

A síndrome de Rubinstein-Taybi é de origem genética, rara e envolve várias anomalias congénitas com as quais estas crianças nascem. Entre elas, destacam-se os polegares alargados e os dedos dos pés grandes, pelo que é popularmente conhecido como a síndrome dos polegares grandes. O SRT tem uma incidência de aproximadamente 1 em 125.000 nascimentos.



Impacto na sociedade: ajuda aos governos através de parcerias público-privadas

No seu compromisso de contribuir para a realização dos ODS, a Aqualia colabora desde 2016 com o Centro PPPs for Cities, uma iniciativa das Nações Unidas através da sua Comissão Regional UNECE, no desenvolvimento da "UNE-CE People-first PPP Evaluation Methodology". Este é a primeira ferramenta das Nações Unidas para a avaliação quantitativa das PPP em termos da sua contribuição para a realização dos ODS.

De acordo com esta metodologia, a Aqualia desenvolveu, desde então, "case studies" de projetos como a ETAR El Salitre, na Colômbia, a ETAR de Novo Cairo no Egito, etc., projetos que se destacam pelos benefícios que trazem para a comunidade, os cidadãos e os países.

Atualmente, a companhia está a trabalhar no impacto da gestão integral do ciclo da água em Almeria, onde o impacto nos ODS no território está a ser avaliado de acordo com esta metodologia.

Além disso, a Aqualia colabora com este centro, que é uma referência internacional na preparação de boas práticas e normas no acompanhamento e assistência aos governos na implementação de projetos de parceria público-privada. Especificamente, em 2020, a Aqualia fez parte tanto do Grupo de Trabalho Geral, como do Grupo de Trabalho que se encarregou da parte relativa à eficiência económica e à sustentabilidade fiscal da metodologia.



7

Linha estratégica



Parcerias para uma perspectiva colaborativa

Participação em fóruns

A Aqualia é membro de muitas associações em todo o mundo dedicadas à investigação e à atuação em serviços públicos de água. Abaixo, segue-se a correlação entre estas associações e ODS para as quais contribui graças a esta colaboração:

Alcance	Associação	ODS
Espanha	Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento - AEAS	6 17
	Asociación Española de servicios de agua a poblaciones -AGA	6 17
	Asociación Española de Desalación y Reutilización - AEDyR	6 12 17
	Cámara de Comercio de España	17
	Consejo Nacional del Agua - CNA	17

Alcance	Associação	ODS
Espanha	Asociación de empresas constructoras y concesionarias de infraestructuras -SEOPAN-AGUA	17
	Asociación para la Defensa de la Calidad de las aguas - ADECAGUA	9 17
	Instituto Madrileño de Estudios Avanzados - IMDEA	6 9 17
Catalunha	Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña - ASAC	6 17
	Asociación de Abastecimiento de Agua - AAA	6 17
	Catalan Water Partnership - CWP	17
Ilhas Baleares	Associació Industrial per la Producció Neta - AIPN	9 17
	Asociación de empresarios de agua de les Illes Balears - ASAIB	17
	Alianza del Agua de Ibiza y Formentera	17
Comunidade Valenciana	Asociación de abastecimiento de agua y saneamiento de la Comunidad Valenciana - AVAS	17
Aragão	ZINNAE, clúster urbano para el uso eficiente del agua	6 9 17
Andaluzia	Asociación de Agua y Saneamiento de Andalucía - ASA	6 17
	Fundación CENTA	6 9 17
	Confederación Empresarial de la provincia de Almería	17
	Asinal	4 17
	Cámara de Comercio de Almería	17
	Asociación de Comerciantes y Empresarios de Benalmádena - ACEB	17
	Confederación de empresarios de la provincial de Cádiz - CEC	17
Canárias	Fundación Centro Canario del Agua - FCCA	6 9 17
	Asociación canaria de empresarios de distribución y tratamiento de agua urbana de la provincial de Las Palmas - ADITRAGUA	6 17
Extremadura	Confederación de organizaciones empresariales de la provincia de Badajoz - COEBA	17

Alcance	Associação	ODS
Internacional	International Desalination Association - IDA	6917
	International Water Association - IWA	617
	Smart Water Netwoks Forum - SWAN	6917
	Asociados a la federación internacional de operadores privados de agua - AquaFed	617
	Specialist Centre on PPPs in Smart and Sustainable Cities	91117
	Isle Utilities TAG (Technology Approval Group), World Water Innovation Fund (WWIF) y Water Action Platform	6917
Europa	Federação Europeia de Associações de água e Saneamento - EUREAU	17
	Comité Assessor da Água da Fundação Ditchley	17
Portugal	Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas - APDA	6917
	Associação Portuguesa para o Sector do Ambiente - AEPSA	1317
Itália	Federación Itálíana delle imprese dei servizi idrici, energetici e vari - UTILtália	17
França	Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement	61117
	Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants	617
	Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau	617
	Associação do sector de abastecimento e saneamento na República Checa - SOVAK	617
	Associação para a gestão da água na República Checa - SVH	617
	Associação Checa de tecnologias sem escavação - CZSTT	917
República Checa	Associação para o Desenvolvimento da Região de Morávia e Silésia	17
	Associação de operadores de abastecimento e saneamento da República Checa - APROVAK	617
	Confederation of Industry of the Czech Republic	17
	Czech Chamber of Commerce	17
América	Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México - ANEAS	617
	Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso del agua - Aladyr	6917
	Water Environment Federation - WEF	6917
	Asociación de Servicios Públicos de Colombia - ANDESCO	617

Boas práticas

Em 2020, a companhia esteve presente em eventos e fóruns estratégicos de importância internacional, com o objetivo de se posicionar como uma referência no seu sector, oferecendo soluções inovadoras para desafios futuros, ou respondendo a novos modelos de cooperação público-privada.

A partir de março de 2020, os eventos foram realizados em formato digital, através de webinars em diferentes plataformas. Através deles, a Aqualia participou em eventos como a reunião virtual com as ministras dos Negócios Estrangeiros e da Indústria, Comércio e Turismo do Governo de Espanha; no painel Corporate



I Congresso Andesco (Asociación Gremial de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia)

Destaca-se a participação da Aqualia como patrocinadora do 1º Congresso Andesco (Asociación Gremial de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia), em outubro, num formato 100% virtual. O Congresso foi inaugurado pelo Presidente da República da Colômbia, Iván Duque.

Além disso, a companhia foi destacada no catálogo apresentado pelo ICEX, sob o lema "Espanha, uma referência mundial na gestão e utilização da água". O documento, que destaca a liderança das empresas espanholas do sector a nível mundial, refere-se aos casos das estações de dessalinização de Mostaganem (Argélia) e Djerba (Tunísia), bem como das estações de tratamento de águas residuais no Novo Cairo (Egito) e El Salitre (Colômbia). O catálogo apresenta, também, o modelo bem sucedido de parceria público-privada nos projetos da Argélia e Egito, a contribuição para o crescimento social e económico e a dimensão e importância do valor ambiental com que a empresa contribui para o projeto da Colômbia.



Water Leaders, organizado pela Global Water e no webinar "Um dia na ETAR de Salitre", desenvolvido com a ALADYR, a Associação Latinoamericana de Dessalinização e Reutilização de Água.



Congresso SWAN (Smart Water Networks Forum)

A Aqualia participou também no Congresso SWAN (Smart Water Networks Forum), organizado pelo Smart Water Networks Forum, que se centrou na digitalização do sector da água e na geração de valor a partir de big data. Neste evento, Eva Martínez, chefe da área de Serviços de Inteligência do departamento de Inovação e Tecnologia da Aqualia, participou apresentando o projeto H2O20 RUN4LIFE, cujo objetivo é o desenvolvimento de processos e infraestruturas resilientes através da transmissão de dados. Na apresentação, foi explicado que o objetivo é oferecer um melhor serviço de água aos cidadãos. Na sua intervenção, no âmbito do painel "Uma abordagem holística para a integração de redes (cidadãos, celulares, cibersegurança)", Martínez salientou que "os dados são um aliado para as incertezas atuais e futuras; o desafio está em sermos capazes de transferir o valor real da água aos nossos clientes".

Compromisso e tecnologia ao serviço dos nossos clientes

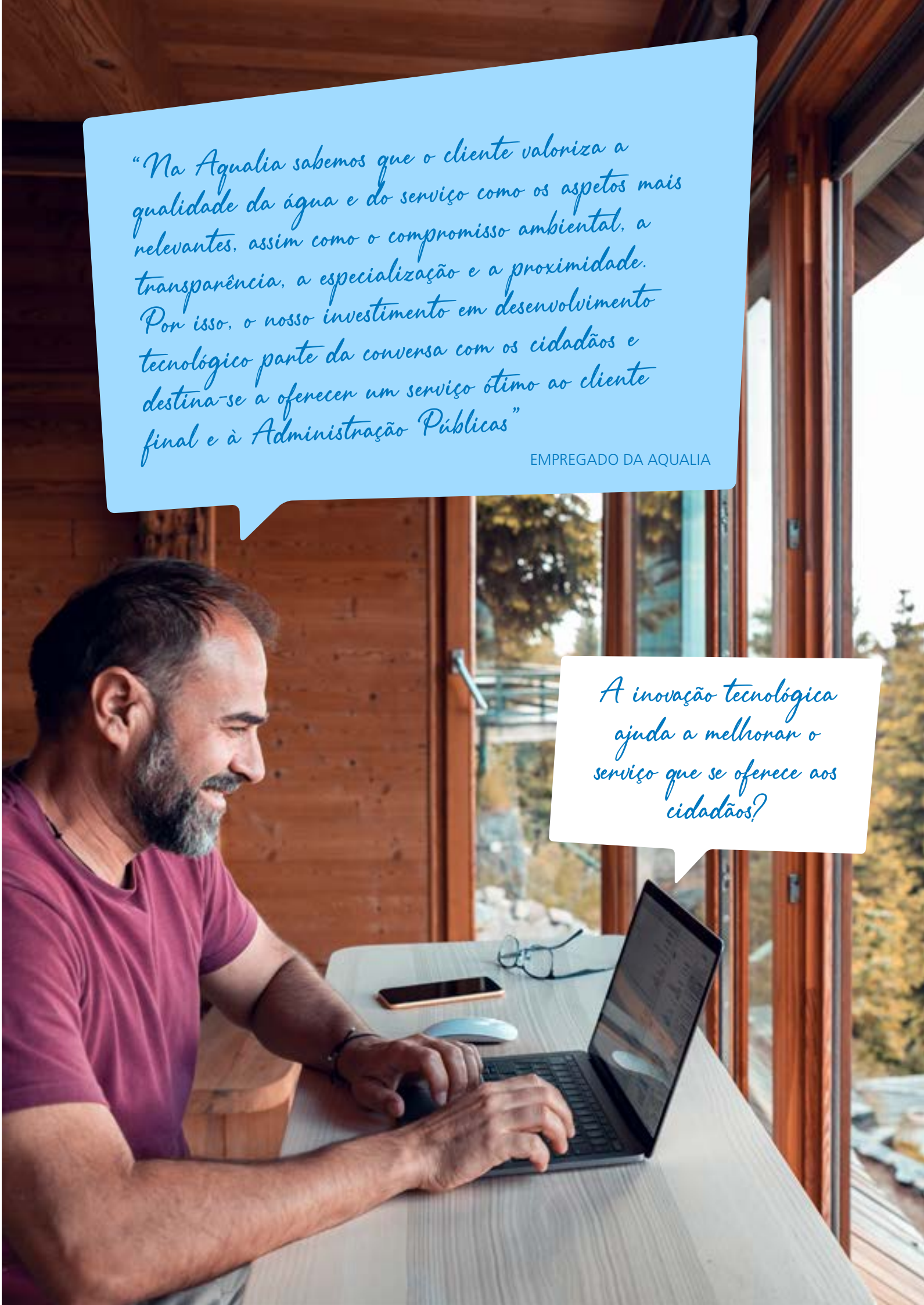
- Qualidade do serviço
- Qualidade da água
- Soluções de mobilidade para um serviço rápido e eficaz
- Cidades inteligentes ao serviço dos cidadãos
- Gestão global de clientes
- Canais de Atendimento ao Cliente

A comunicação ágil e eficaz com empregados, fornecedores e clientes é a chave para satisfazer as suas necessidades e as de todos os cidadãos. Por isso, a Aqualia utiliza todas as tecnologias disponíveis para concretizar e antecipar os temas que já estão na sua agenda, tais como a digitalização e as cidades inteligentes.

“Na Aqualia sabemos que o cliente valoriza a qualidade da água e do serviço como os aspetos mais relevantes, assim como o compromisso ambiental, a transparência, a especialização e a proximidade. Por isso, o nosso investimento em desenvolvimento tecnológico parte da conversa com os cidadãos e destina-se a oferecer um serviço ótimo ao cliente final e à Administração Públicas”

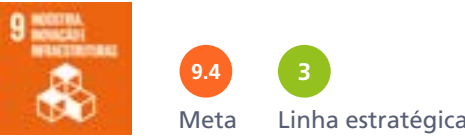
EMPREGADO DA AQUALIA

A inovação tecnológica ajuda a melhorar o serviço que se oferece aos cidadãos?





Melhorar a qualidade da água



Modernizar as infraestruturas para que sejam mais sustentáveis e eficientes



Fatura eletrónica

Número de faturas electrónicas emitidas

2.442.640

Total ↑ 21%

■ Espanha **2.331.580**
■ Internacional **111.060**

Número de clientes com fatura eletrónica

548.273

Total ↑ 19%

■ Espanha **529.483**
■ Internacional **18.790**

Contadores inteligentes instalados

113.948⁴⁴

Total instalados ↑ 27,4%

Aqualia contact

Atendimento telefónico

1.240.219

Total chamadas Espanha

Consultas **38,88%**
Solicitações **45,65%**

Avarias **14,83%**
Reclamações **0,64%**

Atendimento através da app

62.148

Total utilizadores Espanha

Novos utilizadores **26.099**
Gestões realizadas **64.186**

Atendimento através da loja virtual

163.574

Total gestões Espanha
↑ 26%

Modificação de dados **32,34%**
Facturação eletrónica **23,77%**

Cartão bancário **19,85%**
Reclamações **2,52%**

Inquérito Aqualia contact

6.287

Total respostas Espanha

Classificação excelente: **4.973**
Classificação muito boa: **813**
Classificação boa: **300**

O compromisso da Aqualia com os seus clientes levou a companhia a procurar constantemente soluções inovadoras que facilitem a vida a todos os seus utilizadores. Isto foi experimentado, com particular intensidade, durante os tempos difíceis vividos em 2020, devido ao surto da COVID-19. Em resposta, a Aqualia colocou à disposição de todos os clientes diferentes ações e protocolos, utilizando os canais de que dispõe, para assegurar a excelência no tratamento e atendimento prestados.

A transformação digital da Aqualia foi concebida com o objetivo principal de fornecer o melhor serviço aos clientes e técnicos da empresa. Para este fim, é desenvolvido em torno de quatro pilares: soluções integradas para uma eficiência global, plataformas omnicanal para melhorar o serviço ao cliente, soluções de mobilidade para os técnicos e inteligência artificial ao serviço dos empregados e clientes, por meio de *big data*.

Qualidade do serviço

Aqualia LIVE: tecnologias ao serviço das pessoas

O valor das tecnologias na Aqualia é compreendido na medida em que cria valor para os clientes. Por esta razão, a plataforma tecnológica Aqualia LIVE, para a digitalização global do ciclo integral da água, utiliza as mais recentes tecnologias para uma gestão eficiente da água e para prestar um serviço de qualidade, ótimo e adequado aos cidadãos. As principais características são:

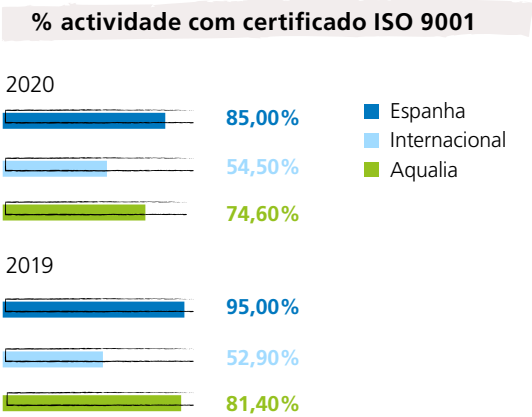


100%
processos cobertos

A Aqualia LIVE cobre 100% dos processos de todos os serviços prestados pela Aqualia, em todos os países e fornecendo soluções aos clientes e empregados.

44 100.157 em Espanha, 12.700 em França e 1.091 na República Checa.

Em 2020, certificaram-se segundo a norma ISO 9001 as seguintes percentagens por atividade:



Além disso, em 2020, o consórcio formado pela Aqualia e a empresa Majis de Omã para a gestão das infraestruturas de água do porto de Sohar (Omã), OSWS (Oman Sustainable Water Services SAOC), obteve a certificação AENOR ISO 55001 para a gestão de ativos.

Existem 280 entidades certificadas no mundo em matéria de gestão de ativos, das quais apenas 59 pertencem ao sector da água. Assim, com esta certificação, a Aqualia junta-se ao clube seletivo de empresas preocupadas em aumentar o valor dos seus ativos, alinhando-os com os objetivos estratégicos da empresa.



Serviço de qualidade

Apesar das circunstâncias deste ano, a Aqualia continuou a prestar o seu serviço, como verdadeira guardiã da água.

O serviço de Badajoz participou no programa European Benchmarking Cooperation, que analisou 330 indicadores de abastecimento e serviços de saneamento, atribuindo um certificado de 3 estrelas (a categoria mais alta) ao serviço da Aqualia em Badajoz. Entre outros aspetos, destacou-se o esforço para melhorar a eficiência, a boa cobertura dos serviços, a eficiência energética e o desempenho hidráulico. Em suma, a gestão dos serviços públicos do ciclo integral da água. Do mesmo modo, foram detetadas áreas a melhorar, tais como a necessidade de renovar as redes, especialmente as redes de saneamento.

Os planos de contingência que foram implementados na República Checa em resposta à situação de emergência causada por chuvas torrenciais ou inundações são um exemplo que permite classificar os empregados da Aqualia como os guardiões da água.



Guardiões da água

Foto: Pablo González Cebrián.



Qualidade da água

A empresa tem uma rede de laboratórios acreditados em Espanha, Itália e na República Checa. Todos eles têm uma estrutura que responde à tomada de decisão independente dos laboratórios, indicada na norma EN ISO/IEC-17025, artigo 4.1, e às necessidades analíticas dos contratos geridos pelo Grupo Aqualia, em conformidade com a regulamentação⁴⁵.

O empenho da Aqualia na qualidade da água assume especial importância neste ano de pandemia, destacando-se a atividade desenvolvida pelo pessoal especializado da empresa na monitorização da COVID-19 e em colaboração com o CSIC (Conselho Superior de Investigação Científica), com o qual, através da assinatura de um acordo, estão a ser

analisadas as águas residuais de diferentes municípios de Castilla León, Galiza e Castilla-La Mancha.

O acordo inclui também a formação do pessoal da empresa e exercícios inter comparativos para o aperfeiçoamento de uma técnica de PCR que está a ser realizada para completar a oferta do laboratório de Oviedo.

Além disso, em colaboração com vários governos regionais italianos e em parceria com a Universidade de Palermo, a Caltaqua, filial italiana da Aqualia, criou um programa para a deteção precoce do vírus SARS-CoV-2 através da amostragem e análise das águas residuais.

Determinações paramétricas em água potável		
	2019	2020
Nº de determinações paramétricas em água potável	1.148.044	1.019.780
% determinações conformes	99,93%	99,89%
Nº de incumprimentos	804	1.140

⁴⁵ Regulamentação europeia transposta para o direito espanhol pelo Decreto Real 902/2018, de 20 de julho, que estabelece os critérios sanitários da qualidade da água para o consumo humano.

Soluções de mobilidade para um serviço rápido e eficaz

A obtenção de soluções de mobilidade torna-se um elemento chave para melhor servir os cidadãos, sendo por isso uma das linhas principais da plataforma Aqualia LIVE.

Por esta razão, desde 2019, a Aqualia tem vindo a desenvolver um ambicioso projeto sobre ordens de trabalho e leitura de contadores, aplicando tecnologias informáticas e a geolocalização de processos.

Precisamente a este respeito, no terceiro trimestre de 2019, foi lançado um projeto de mobilidade para efetuar leituras através do qual, usando smartphones, é gerida a recolha de leituras dos utilizadores do serviço, geolocalizando os pontos de leitura e gerindo todo o processo *online*.

Desta forma, todos os processos de campo dos trabalhadores da Aquaia são abrangidos, incluindo ordens de trabalho, leituras, relatórios de incidentes, etc. Ao ter todos os processos numa única aplicação móvel, a produtividade do trabalho é melhorada e, consequentemente, o serviço aos cidadãos.

Em dezembro, os testes de campo dos utilizadores finais foram concluídos com êxito. O lançamento piloto, previsto para janeiro de 2020, foi levado a cabo com sucesso e o correspondente lançamento para o resto das explorações será implementado gradualmente.



Dados de investimento em transformação digital

Conceito	Quantidade (€)
GIS (Integrações e ferramentas)	237.184,00
WO (Mobilidade e desktop)	372.953,90
Gestão de ativos	393.926,24
Water Analytics	248.206,00
Módulo Leituras	122.175,00
Gestão de ativos	158.424,00
Mobilidade WO	70.970,63



Projeto de Telemetria: a gestão inteligente em Dénia já é uma realidade

Em fase de conclusão, este projeto já está a mostrar o seu grande potencial. É sem dúvida uma iniciativa que nos une aos nossos utilizadores, sejam eles institucionais ou clientes finais, e que proporciona sinergias que vão para além da própria gestão do próprio recurso. Num curto espaço de tempo, esta tecnologia tornar-se-á indispensável para a gestão da água.

Do ponto de vista da sustentabilidade técnica e ambiental, o projeto permite-nos otimizar os recursos disponíveis. A possibilidade de gerir avarias em tempo real, não só nas redes que gerimos, mas também a nível do utilizador. Desta forma, com a leitura à distância, uma das principais exigências da sociedade e dos habitantes de Dénia fica satisfeita: o fim das contas devidas a fugas ou água não utilizada. Além disso, aumenta substancialmente a transparência na gestão, facilitando informação de incidentes na rede, aos clientes e à Administração.

Outra questão a ter em conta é a utilização que a Administração poderia fazer dela, integrando-a como parte da mesma e aplicando-a ao turismo, serviços sociais, transição ecológica, com outros contratos, etc.

Telecontrolo na Caltaqua, filial italiana da Aqualia, para ganhar em eficiência e melhorar o serviço ao cidadão

A filial italiana da Aqualia apresentou um projeto ambicioso com o qual pretende controlar o abastecimento, os principais nós hidráulicos do seu sistema e as estações de tratamento que gere.

Com um investimento total superior a um milhão de euros, o projeto visa aumentar a eficiência da rede e melhorar o serviço aos cidadãos.

A iniciativa baseia-se na recolha, transmissão em tempo real, registo e análise computacional dos dados registados através de sensores localizados em pontos sensíveis da rede. A disponibilidade de dados históricos permitirá também o seu processamento posterior, que é efetuado a fim de identificar problemas críticos não visíveis durante o funcionamento normal do sistema e o desempenho de ações como, por exemplo, a deteção de fugas.

A iniciativa foi muito valorizada na região, onde um dos mais prestigiados meios de comunicação especializados em Itália, Servizi a Rete, fez eco do projeto e publicou um artigo com os seus detalhes e os benefícios que este trará aos habitantes da região.

Cidades inteligentes ao serviço dos cidadãos

No domínio das cidades inteligentes, a Aqualia tem o ambicioso projeto Aqualia Water Analytics (AWA), dedicado à gestão inteligente da água nas cidades. Através desta iniciativa, a Aqualia está preparada para fornecer aos cidadãos vários processos, tais como a

digitalização da informação da rede e a telemedição dos consumos dos contadores, que é realizada utilizando big data, ou a aplicação de técnicas analíticas avançadas e de inteligência artificial, para otimizar a gestão e melhorar a eficiência.



Gestão global de clientes através do CRM Microsoft Dynamics

Ser mais eficiente, melhorar o serviço ao cliente e colocar a inteligência artificial ao serviço dos empregados e clientes são os pilares da transformação digital da Aqualia.

A Aqualia continua a fazer progressos no sentido de oferecer a todos os seus clientes uma experiência omnicanal de qualidade nas suas interações com a empresa. Com o objetivo de alcançar a integração total de todos os canais, este projeto de implementação do CRM Microsoft Dynamics permitirá que todos os canais sejam inter-relacionados em tempo real, com maior acessibilidade, disponibilidade e integridade na informação sobre as interações.

Além disso, o projeto irá integrar o serviço de atendimento ao cliente com outros sistemas de gestão, tais como o sistema comercial Diversa. Com isto, a empresa procura proporcionar flexibilidade suficiente e

assegurar a disponibilidade e acesso à informação de forma ágil, através de processos teleguiados.

A solução inclui um novo website para clientes que irá substituir a atual loja virtual, abrangendo todas as explorações e com as correspondentes adaptações do CRM, atualmente em curso.

No último trimestre de 2020, os testes da equipa técnica e da equipa comercial foram realizados com sucesso. Está prevista a conclusão do desenvolvimento em fevereiro de 2021, com testes em março e abril, e a sua implementação em maio de 2021.



Canais de Atendimento ao Cliente

Devido ao estado de emergência e ao encerramento das lojas de atendimento presencial ao cliente, bem como a outras medidas de saúde adotadas, o Centro de Atendimento ao Cliente recebeu mais 54% de chamadas do que no ano passado (1.240.219)⁴⁶.

O atendimento especializado, proativo e ágil prestado pelos gestores da Aqualia durante estes meses, realizado através do sistema Presence (Evolutio), significou que os clientes foram atendidos continuamente e sem interrupções através de vários canais de atendimento ao cliente (Aqualia contact): centro de atendimento telefónico, loja virtual, app, Twitter e correio eletrónico.

Com o fim do estado de emergência, houve um regresso gradual aos escritórios e lojas, entrando em vigor as medidas sanitárias de distanciamento social, uso de máscaras, desinfeção da área, etc.

A fim de evitar a superlotação das lojas, o Centro de Atendimento Telefónico ao Cliente colocou à disposição dos clientes o serviço de "Gestão de Marcações", melhorando não só o serviço telefónico, mas também oferecendo um serviço de atendimento presencial mais rápido e eficiente, com todas as garantias sanitárias.

Além disso, a Aqualia mantém o serviço ao cliente através da plataforma Twitter. Através da conta @aqualia-contact, atende-se e gere-se o correio enviado pelos utilizadores. Mensagens SMS também são enviadas para notificações de faturas com incidentes e avisos de avarias nas redes. Através do Twitter, foram geridas mais 51,5% interações em 2020, em comparação com 2019.

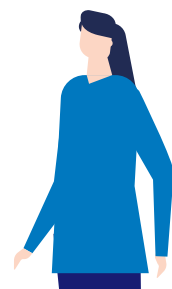
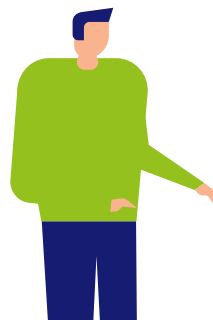
A eficiência de todos os canais de relacionamento com os clientes permitiu alcançar uma taxa de reclamações muito baixa de 0,45%, em dezembro de 2020, com um tempo médio de resposta às reclamações inferior a 11 dias. Também é de salientar o tempo médio de instalação do contador (a partir do pedido de registo), fixado em sete dias.



54%

mais de chamadas atendidas pelo Centro de Atendimento ao Cliente em 2020

chamadas



51,5%

mais de interações em 2020 através do

Twitter

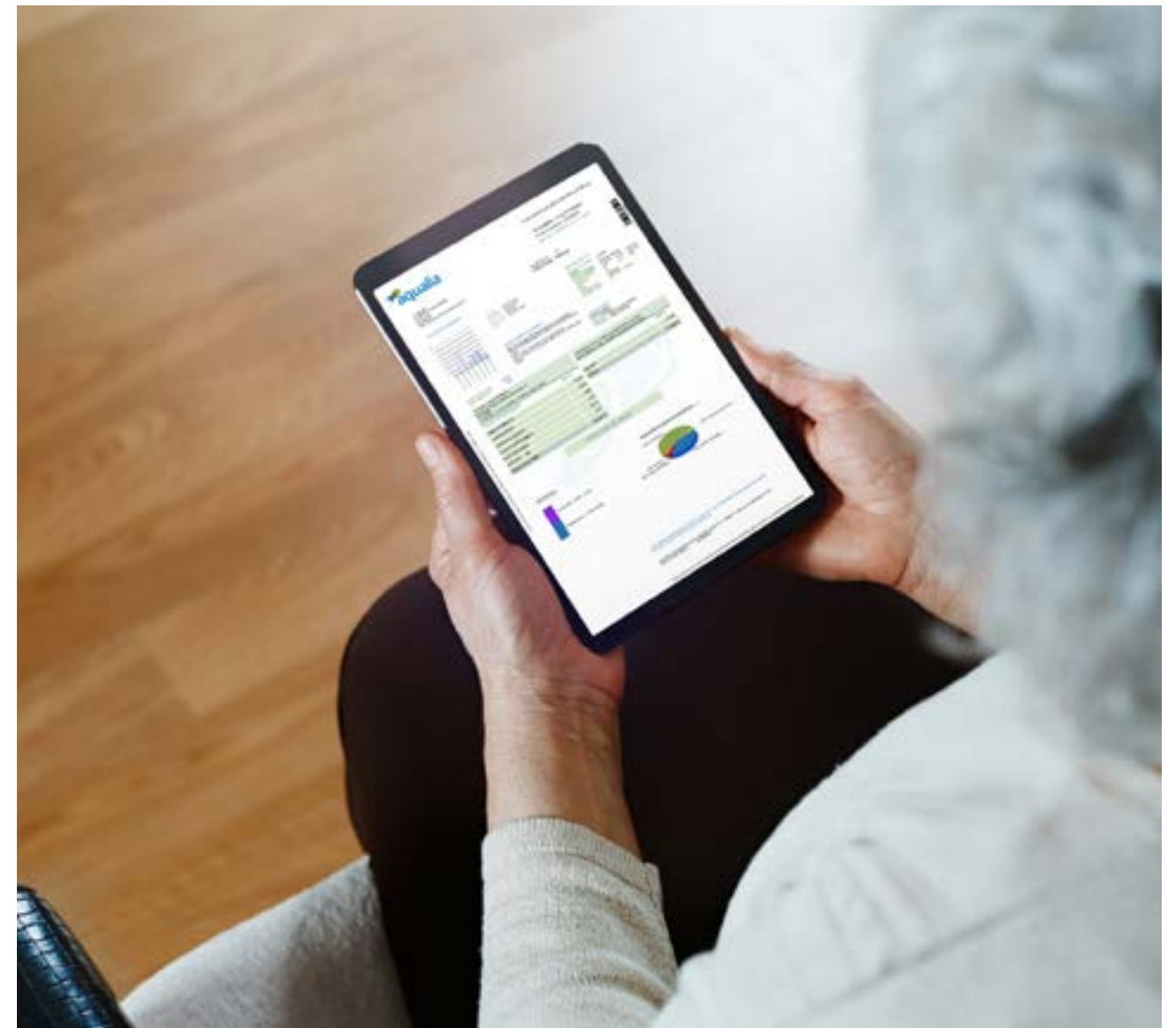
Dialogando com os nossos clientes: inquérito de satisfação

Em 2020, foi realizado um inquérito de satisfação entre os clientes da Aqualia. Os resultados muito positivos mostraram que 8 em cada 10 clientes estão satisfeitos com o serviço da Aqualia. Do mesmo modo, a percentagem de clientes que classificam este serviço como excelente ou muito bom aumentou, ascendendo a 41,6% do total. Isto representa um aumento de 14 pontos percentuais acima dos resultados obtidos em 2018.

Em França, foi também realizado um inquérito de satisfação com o serviço prestado pela SEFO e CEG, onde a empresa obteve uma classificação de 3,22 pontos em 4, o

que representa um aumento de mais de duas décimas em relação ao último inquérito realizado em 2019. Os aspetos mais valorizados pelos utilizadores foram o tratamento pessoal dos empregados, os canais de atendimento ao cliente e os trabalhos de reparação e melhoramento realizados nos domicílios.

Do mesmo modo, os clientes na República Checa classificam a Aqualia com uma pontuação superior a 9 nos inquéritos de satisfação realizados com clientes finais, institucionais e industriais. Especificamente, 92% dos clientes finais consideram que a qualidade da água é boa e 94% consideram que o ciclo da água é bem gerido.



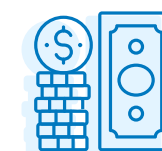
Faturação eletrónica

A emergência sanitária, causada pela COVID-19, mostrou que a digitalização é a única opção para manter a dinâmica económica a salvo do risco que a gestão de uma pandemia representa no ambiente empresarial. Assim, em abril, a Aqualia lançou uma campanha para promover a fatura eletrónica o que levou a mais de

30.000 novos registos nesta modalidade de faturação. No total, em 2020, foram conseguidos 86.908 novos registos. De acordo com o estudo do Grupo SERES, a poupança ambiental, de tempo e de gestão que isto implica estima-se em 200.000€ por ano.



86.908
novos registos



200.000 €/ano
poupança estimada

07

Uma década para nos transformarmos

Investigar hoje para
conhecer amanhã

A circularidade de uma
gota de água

Colaborar para
chegar mais longe

Apelo à utilização responsável
da água e do saneamento

Falta apenas uma década para chegar a 2030, o prazo para o cumprimento dos compromissos assumidos nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Embora a Aqualia tenha trabalhado durante anos para os cumprir, e apesar das complicações decorrentes da pandemia, nos últimos meses carregou no acelerador para assegurar que a Década de Ação seja, também, a da transformação social e ambiental.



Como pode a Aqualia contribuir para o progresso sustentável e cumprimento da Agenda 2030?

“As infraestruturas hidráulicas são um elemento primordial para o progresso e o desenvolvimento das regiões e para melhorar as condições de vida das pessoas que nelas vivem. Por isso, devemos focar as nossas energias para estar sempre na vanguarda da tecnologia e da inovação para oferecer soluções de ponta de qualidade, seguras, otimizadas e amigas do meio ambiente”

EMPREGADO DA AQUALIA

Investigar hoje para conhecer amanhã

Em 2020, foram lançados seis novos projetos para colocar a inovação e a tecnologia ao serviço da qualidade, da ecoeficiência, da gestão inteligente e da sustentabilidade. O investimento em I+D cresceu mais de 19% em comparação com 2019.

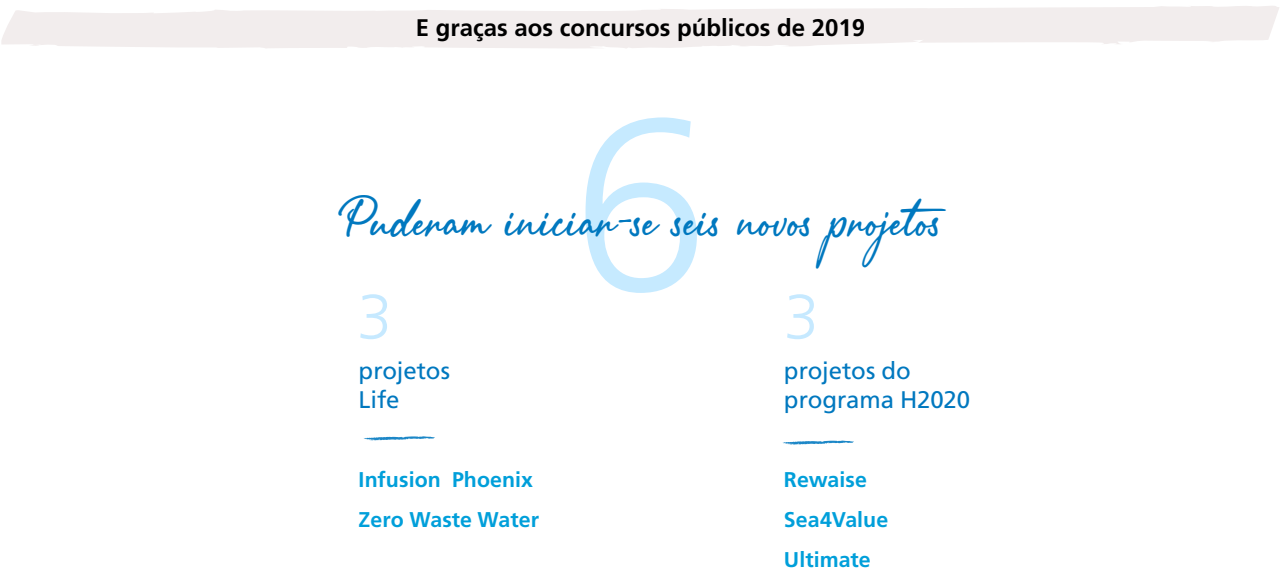


A atividade de inovação da Aqualia está alinhada com as políticas europeias para a transição para uma economia circular com uma pegada de carbono zero, procurando desenvolver novas propostas de serviços sustentáveis e ferramentas de gestão inteligentes. Assim, o Departamento de Inovação e Tecnologia apoia a empresa na realização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas em diferentes pontos, garantindo um serviço de água e saneamento acessível e de alta qualidade (ODS 6), otimizando o seu equilíbrio energético (ODS 7) e evitando o seu impacto no clima (ODS 13) através de uma produção e consumo responsáveis (ODS 12).

Os projetos desenvolvidos durante 2020 reforçam a aposta tecnológica da Aqualia, que aumentou o montante dedicado à I+D⁴⁷ em 19,4%, em relação ao ano anterior, o que representa 0,43% do volume de negócios.

Como resultado do conhecimento alcançado em inovação, os clientes podem obter melhores serviços para uma gestão mais eficiente do ciclo da água. Assim, este ano, o compromisso da Aqualia foi reforçado com uma nova ferramenta para gerar produtos, atividades e processos mais sustentáveis.

⁴⁷ O total investido em 2020 é a soma das subvenções de I+D+il (2.346.093€, em 2019 e 2.892.722€, em 2020) + o investimento líquido feito pela Aqualia (1.945.386€ em 2019 e 2.231.640 € em 2020).



Casos de sucesso

Life Methamorphosis



Em 2020, foi concluído o projeto Life Methamorphosis, no qual a aplicação de um trem de tratamento inovador maximizou a recuperação energética dos resíduos urbanos, conseguindo melhorias ambientais significativas. Foi também possível reduzir a necessidade de energia para o processo de tratamento em 73% e poupar 74% nas emissões de CO₂ associadas, em comparação com a tecnologia de membrana aeróbica atualmente instalada.



Saber mais sobre o projeto Life Methamorphosis

H2020 Mides

O projeto Mides (microbial desalination for low energy drinking water), também concluído em 2020, desenvolveu um sistema único e inovador de obtenção de água potável através de processos avançados de dessalinização, sem custos energéticos. Isto evita o consumo de eletricidade das instalações convencionais de dessalinização, que ascende a 4 kWh/m³.

O sistema é abastecido com energia proveniente da purificação de águas residuais por meio de uma tecnologia igualmente inovadora: a célula de dessalinização microbiana. Neste reator biológico, as

bactérias utilizam a matéria orgânica presente nas águas residuais para obter eletricidade que, por sua vez, permite a migração de sais através de membranas de seleção.

O resultado do projeto abre um novo mercado para a dessalinização a baixo custo em instalações descentralizadas de baixa ou média capacidade, pois permite tratar águas residuais e obter um saldo energético positivo. Este é um marco importante na conceção das cidades do futuro: permite propor estações integradas que geram energia, tratam águas residuais e atuam como estações de dessalinização com baixo consumo de energia e com sistemas inteligentes de gestão e controlo.



Saber mais sobre o projeto H2020 Mides



Interconecta Advisor

A gestão dos resíduos da indústria da carne é um grande desafio e envolve um custo elevado em certas regiões. O projeto Advisor propõe uma alternativa com o desenvolvimento de soluções ambiental e economicamente sustentáveis. Com o apoio da Câmara Municipal de Guijuelo, obtém-se uma utilização vantajosa destes resíduos, aproveitando os digestores

anaeróbios da ETAR. Um novo pré-tratamento térmico e sistemas de controlo inovadores aumentam a capacidade de tratamento e garantem a eficácia do processo para obter produtos de valor, permitindo o abastecimento de veículos com bioenergia renovável.



Saber mais sobre el projeto Advisor

H2020 Rewaise

Este ambicioso projeto (Resilient Water Innovation for Smart Economy) foi lançado em 2020, com um orçamento de mais de 18 milhões de euros (subvenção de 15 milhões de euros) e desenvolve um quadro digital para uma gestão sustentável da água com uma pegada zero. Aborda questões tecnológicas, financeiras, jurídicas e sociais e envolve todos os grupos de interesses envolvidos em todo o ciclo da água.

H2020 Rewaise considera três componentes-chave do valor económico e social gerado pelo ciclo integral da água:

Valor na água: promover a utilização e reutilização eficientes, recuperando energia e materiais existentes nos cursos de água em bruto e em águas residuais.

Valor da água: exprime a importância da água nas atividades económicas e empresas relacionadas com o sector.

Valor através da água: sublinha as funções sociais, de saúde e de bem-estar da água, o que permite a execução de quase todas as nossas atividades económicas.

Com quatro outras empresas e parceiros de 11 países, a Rewaise demonstra, em ambientes reais, a eficácia das inovações tecnológicas e novos modelos de governança hídrica, que reduzirão o consumo de água em mais de 30% e desenvolverão um ciclo de autossuficiência energética. Novas cadeias de valor na produção de minerais e fertilizantes a partir da água irão gerar emprego e novas atividades comerciais na economia circular.



Saber mais sobre o projeto H2020 Rewaise

Tipologia projetos Aqualia	Principais projetos ⁴⁸	Objetivos relacionados com o ciclo circular da água		Objetivos relacionados com a mudança climática	Realizações em projetos em 2020
Qualidade Desenvolve tecnologias inovadoras que maximizam a eficiência e fiabilidade do serviço ininterrupto da água (24h/dia e 365 dias/ano) para garantir a máxima qualidade.	Life Methamorphosis ● Final (2020)	Transformar resíduos em valor.	Converter os lixiviados dos resíduos urbanos e de lamas em biometano.	Reduzir o consumo de energia e a pegada de carbono.	Uso de biometano em automóveis e camiões.
	Life Infusion (2024) ● Iniciado em 2020	Preparar parâmetros de conceção para futuras instalações de recuperação de recursos AMB e avaliar tecnologias.		Substituir a energia eléctrica.	Arranque.
	Life Zero Waste Water (2024) ● Iniciado em 2020	Demonstrar o tratamento combinado de Águas Residuais Urbanas (ARU) e Fração Orgânica de Resíduos Sólidos Urbanos (FORSU) com o reator anaeróbico AnMBR.	Produzir biometano.	Reduzir o consumo elétrico.	Assinaturas dos acordos.
Gestão inteligente Melhora a gestão integral dos recursos hídricos com tecnologias inteligentes. Aumenta a segurança e a resiliência das infraestruturas com o controlo e a planificação dos processos. Facilita a informação transparente e adequada do serviço.	Life Icirbus ● Final	Gerar materiais de construção e biofertilizantes.			Patente nacional com co-titulares (INTROMAC CTAEX, DISAMIN) ⁴⁹ .
	H2020 Run4Life ● Final	Recuperar nutrientes a partir da separação de águas cinzentas e negras.	Produzir bioenergia.	Produzir energia autogerada.	Água de sanitários e Irrigação dos jardins de ZFV.
	H2020 Rewaise (2025) ● Iniciado em 2020	Implementar novas soluções de economia circular e gestão digital em nove LivingLabs: recuperação de materiais a partir de salmouras, reutilização de águas residuais e sua transformação em subprodutos, e simulações da qualidade da água, processos e redes.	Transformar as águas residuais em energia.	Fomentar a dessalinização sustentável e novas membranas.	

⁴⁸ A grande maioria das subvenções são para projetos EU Life e H2020. As exceções são Advisor, MarAdentro e Valorastur/Recarbon, que são administrados pelo CDTI. Mas também provêm dos fundos europeus FEDER e RIS3.

⁴⁹ N°. 201930876 (solicitada 08/10/2019).

Tipologia projetos Aqualia	Principais projetos ⁴⁸	Objetivos relacionados com o ciclo circular da água		Objetivos relacionados com a mudança climática	Realizações em projetos em 2020
		Sobre a transformação de resíduos em recursos e biofábricas/ circularidade	Energias renováveis biocombustíveis	Objetivo Neutralidade Carbonónica para 2050	
	H2020 Scalibur (2022) ● Iniciado em 2020	Tratamentos de lamas da ETAR. Converter matéria orgânica em subprodutos.	Converter resíduos em valor energético através da produção de biometano e sua utilização como combustível veicular.	Energia recuperada das ETAR e resíduos sólidos urbanos para combustível veicular.	Primeiro projeto com participação SmVaK na República Checa.
	BBI Deep Purple (2023) ● Iniciado em 2019	Desenvolver trabalhos de biorrefinaria para produzir e recuperar celulose e plásticos, utilizando matéria orgânica de águas residuais e resíduos urbanos.	Gerar novos materiais e biocombustíveis através do tratamento de águas residuais e resíduos urbanos, sem incorporação de energias fósseis externas.	Energia solar e autogerada.	Patente europeia concedida em 12.08.20 em conjunto com a Universidade de Rey Juan Carlos. Um primeiro protótipo já está a funcionar em Toledo-Estiviel. Está previsto um reator 10 vezes maior para a ETAR de Linares.
	BBI B-Ferst (2023) ● Iniciado em 2020	Desenvolver e avaliar novos biofertilizantes de resíduos urbanos e subprodutos do tratamento de águas residuais.	Evitar a energia necessária na geração de fertilizante artificial (urea).	Reduzir a pegada de carbono na produção de fertilizantes.	Protótipo em construção na ETAR de Jerez.
	H2020 Mides ● Final	Utilizar matéria orgânica de águas residuais como combustível.	Implementar a dessalinização sem incorporação de energia elétrica externa.	A célula de dessalinização microbiana (MDC) reduz dez vezes o custo energético da dessalinização.	Redução do custo da energia x 10. Patente europeia para a célula de dessalinização microbiana (MDC). Outorgada em 26.08.20.
	RIS3 Valorastur ● Final	Reduzir a produção de resíduos que se transformam em novos recursos.	Implementar processos de otimização do processo de eliminação de nutrientes na ETAR de S. Claudio. Redução de custos de energia elétrica; minimizar a compra de sais de ferro.	Aplicar uma purificação ecoeficiente com controlo do consumo de energia.	Entrega de novo equipamento de secagem na ETAR de Grado. Desenvolvimento de novos materiais de absorção de baixo custo a partir de lamas de depuração secas.

⁴⁸ A grande maioria das subvenções são para os projetos EU Life e H2020. As exceções são Advisor, MarAdentro e Valorastur/Recarbon, administrados pelo CDTI. Ainda que também provenham dos fundos europeus FEDER e RIS3.

Tipologia projetos Aqualia	Principais projetos ⁴⁸	Objetivos relacionados com o ciclo circular da água		Objetivos relacionados com a mudança climática	Realizações em projetos em 2020
		Sobre a transformação de resíduos em recursos e biofábricas/circularidade	Energias renováveis biocombustíveis	Objetivo Neutralidade Carbonónica para 2050	
	Interconecta Advisor (2021) ● Final	Converter resíduos industriais em bioenergia.	Dos resíduos da indústria de carne produz-se biocombustível para os veículos da ETAR. O aumento da la produção de biogás foi aproveitado com um sistema ABAD Bioenergy® de upgrading do biometano.	Reduzir o custo do transporte de resíduos com a produção de biocombustível.	Arranque na ETAR de uma área de reabastecimento de biogás. Energylab realiza uma análise do rendimento de um veículo específico que já percorreu 27.000 km.
	JPI Maradentro (2021) ● Iniciado em 2020	Na ETAR de Medina del Campo construir-se-á um sistema de infiltração de 400 m² para o tratamento avançado de água residual e sua reutilização na recarga de aquíferos.		Desenvolver ferramentas de conceção e simulação de sistemas, otimizando o funcionamento e os custos da eliminação de poluentes emergentes, em comparação com os dos tratamentos terciários convencionais.	
	RIS3 IDEPA Recarbon (2021) ● Final			Testar a viabilidade dos Biochar para a limpeza do biogás nas ETAR de Jerez, Chiclana e Lleida, bem como a desodorização nas ETAR de San Claudio e Lúcar.	Desenvolver métodos avançados de análise de micropoluentes para avaliar as novas unidades de absorção com carvão ativo otimizadas a partir de Biochar.
	H2020 MSCA REWATERGY (2023) ● Iniciado em 2020	Investigador na Universidade de Cambridge, focado na produção de hidrogénio a partir do amónio na água residual.	Universidade de Ulster, desenvolvimento de processos de foto e eletrodesinfecção para eliminar micropoluentes na água potável ou em águas residuais.		

Ecoeficiência

Desenvolve tecnologias avançadas que otimizam a utilização de recursos renováveis.

Evita a produção de resíduos nos processos e serviços da empresa.

Procura soluções que permitam o crescimento em todos os mercados da água de acordo com os requisitos de ecoeficiência.

⁴⁸ A grande maioria das subvenções são para os projetos EU Life e H2020. As exceções são Advisor, MarAdentro e Valorastur/Recarbon, administrados pelo CDTI. Ainda que também provenham dos fundos europeus FEDER e RIS3.

Tipologia projetos Aqualia	Principais projetos ⁴⁸	Objetivos relacionados com o ciclo circular da água		Objetivos relacionados com a mudança climática	Realizações em projetos em 2020
		Sobre a transformação de resíduos em recursos e biofábricas/circularidade	Energias renováveis biocombustíveis	Objetivo Neutralidade Carbonónica para 2050	
	H2020 Sea4Value (2024) ● Iniciado em 2020	O projeto foca-se na recuperação de recursos das salmouras concentradas nas estações de dessalinização de água do mar (EDAM). Alternativa à extração de mineral tradicional, gerando novas matérias primas e uma nova fonte de receitas para a dessalinização. Reduz as descargas e emissões.			Avaliar a implementação de unidades piloto em várias EDAM operadas pela Aqualia, com análise do impacto técnico e económico.
	H2020 Ultimate (2024) ● Iniciado em 2020		Comparar os reatores anaeróbios FBBR (Elsar) e AnMBR à escala de 20 m³/h para recuperar biometano e alimentar uma célula de combustível.	Estudar a codigestão da levedura.	

Ecoeficiência

Desenvolve tecnologias avançadas que otimizam a utilização de recursos renováveis.

Evita a produção de resíduos nos processos e serviços da empresa.

Procura soluções que permitam o crescimento em todos os mercados da água de acordo com os requisitos de ecoeficiência.



⁴⁸ A grande maioria das subvenções são para os projetos EU Life e H2020. As exceções são Advisor, MarAdentro e Valorastur/Recarbon, administrados pelo CDTI. Ainda que também provenham dos fundos europeus FEDER e RIS3.

Tipologia projetos Aqualia	Principais projetos ⁴⁸	Objetivos relacionados com o ciclo circular da água		Objetivos relacionados com a mudança climática	Realizações em projetos em 2020
		Sobre a transformação de resíduos em recursos e biofábricas/circularidade	Energias renováveis biocombustíveis	Objetivo Neutralidade Carbonónica para 2050	
	Life Intext (2023) ● Iniciado em 2019	Simplificar a reutilização da água com soluções descentralizadas.	Avaliar e adaptar tecnologias de depuração de baixo custo para minimizar o custo energético.	Adaptar tecnologias de tratamento de águas residuais de baixo custo para minimizar a pegada de carbono e os resíduos, tentando fornecer soluções sustentáveis e económicas.	Plataforma de demonstração destas tecnologias na ETAR de Talavera de la Reina.
	Life Ulises (2022) ● Iniciado em 2019	Favorecer a reutilização da água à saída da ETAR.	Transformar uma ETAR convencional numa “fábrica de produção de energia”.	Melhorar a digestão com hidrólise e biogás, aproveitando para eliminar a pegada de carbono das ETAR's.	Limpeza do biometano com o processo ABAD Bioenergy® para fornecer biocombustível veicular com um doseador de biometano.
	H2020 Sabana (2021) ● Iniciado em 2016	Produzir novos biofertilizantes e bioestimulantes.	Utilizar algas para a produção de oxigénio sem eletricidade.	Reduzir a pegada de carbono.	Conceção de duas novas fábricas de produção de algas.
	Life Phoenix (2024) ● Iniciado em 2020	Otimizar o tratamento terciário para alcançar os objetivos mais ambiciosos da nova regulação europeia de reutilização da água (EU 2020/741).			Foram concebidas três unidades móveis, uma de tratamento físicoquímico de 50 m³/h, uma de filtração de 30 m³/h e unidade de ultrafiltração de 20 m³/h.

Sustentabilidade

Desenvolve tecnologias de vanguarda que promovem a sustentabilidade da empresa, protegendo o ambiente e a biodiversidade.

Melhora a eficiência energética nas soluções e serviços da companhia.

Valoriza subprodutos do ciclo integral da água.



⁴⁸ A grande maioria das subvenções são para os projetos EU Life e H2020. As exceções são Advisor, MarAdentro e Valorastur/Recarbon, administrados pelo CDTI. Ainda que também provenham dos fundos europeus FEDER e RIS3.

Boa prática

Comunicação com os grupos de interesses

A Aqualia partilhou o progresso e resultados dos seus últimos projetos com investigadores de todo o mundo em vários webinars e eventos virtuais.

Por exemplo, numa apresentação digital organizada pelo prestigiado instituto alemão FZ Jülich, uma das mais prestigiadas instituições de investigação da Europa, mostrou-se o enorme potencial que as microalgas têm no tratamento sustentável das águas residuais e na economia circular.

Este encontro virtual faz parte do ciclo de conferências online sobre investigação com microalgas que a instituição alemã promoveu durante o confinamento. A Aqualia colaborou com esta instituição, que concentra a sua atividade nos campos da saúde, energia e ambiente, e reúne regularmente cientistas e especialistas de todo o mundo para divulgar o conhecimento sobre o potencial das algas.



A circularidade de uma gota de água



9.1
Meta

2
Linha estratégica

Graças ao investimento em novas tecnologias capazes de converter as águas residuais em novos materiais ou fontes de energia, a Aqualia está pronta para ajudar muitas indústrias e administrações públicas a trabalhar na transição da economia linear para a economia circular.

Num mundo onde os recursos são cada vez mais escassos e a população está a crescer, é necessário adotar estratégias focadas na economia circular para aumentar a utilização de energia, matérias-primas e materiais secundários.

A água tem um papel muito importante a desempenhar no sucesso da economia circular noutros sectores produtivos que se alimentam dos minerais e materiais que provêm do seu tratamento. Graças às novas tecnologias capazes de converter as águas residuais em novos materiais ou de as utilizar como fonte de energia, muitas indústrias estão a trabalhar na transição da economia linear tradicional para um modelo circular.

A Aqualia tem vindo a desenvolver esta linha, há vários anos, em diferentes partes do mundo, tornando o sector da água um dos elementos-chave para o futuro económico de qualquer país.

O tratamento de águas residuais é a operação que oferece as maiores oportunidades dentro do ciclo integral da água. Por isso, a Aqualia está a concentrar-se na aceleração dos esforços para transformar as ETARs em estações circulares ou biofábricas.

Estações circulares e biofábricas

Os principais projetos para converter ETARs em estações circulares ou biofábricas são destinados a:



Evitar, recuperar, transformar e valorizar

os resíduos em recursos aproveitáveis, destinado-os a usos agrícolas ou à sua valorização energética.



Produzir energias renováveis

podendo ser autossuficientes e gerar excedentes.



Regenerar a água

para a sua posterior reutilização em usos agrícolas, urbanos, industriais ou ambientais.



Boa prática

Transferência tecnológica

O projeto Run4Life, liderado pela Aqualia, propõe um sistema de tratamento de águas residuais que não requer ligação à rede de esgotos e procura reutilizar 100% das águas cinzentas.

Durante a fase de desenvolvimento do projeto, na Zona Franca de Vigo e no seu Parque Empresarial de Nigrán, está a ser analisada a perceção e aceitação social desta tecnologia como solução para enfrentar as alterações climáticas e outros desafios ambientais.

Para a Aqualia, a recuperação dos recursos in situ significa novas oportunidades comerciais e reforça a sua contribuição para os ODS 6 (Água potável e saneamento), 11 (Cidades e comunidades sustentáveis) e 12 (Produção e consumo responsáveis).



Intext



Projeto de tratamento de águas residuais, pioneiro na Europa. Uma combinação de tecnologias intensivas e extensivas é utilizada para tratar águas residuais em pequenas localidades.



Outra grande iniciativa, de 2020, para promover a economia circular é o Projeto Deep Purple, desenvolvido no âmbito do Programa Quadro de Investigação e Inovação Horizonte 2020 da União Europeia. Liderado pela Aqualia e apoiado por 13 parceiros de seis países, o projeto propõe um tratamento sinérgico e integrado para a valorização de três tipos de biorresíduos: a fração orgânica dos resíduos sólidos urbanos (FORSU), as lamas das estações de tratamento de águas residuais (ETAR) e as águas residuais urbanas.

Uma fotobiorrefinaria multiplataforma, baseada em bactérias púrpura fototróficas (PPB) em carrosséis anaeróbios, utiliza energia solar para tratar águas residuais sem aeração. A biomassa transforma o conteúdo orgânico das águas residuais e dos resíduos urbanos em matérias-primas para biocombustíveis, plásticos, celulose e novos materiais de base na indústria química e cosmética. Como parte do projeto Deep Purple, uma fotobiorrefinaria já está em funcionamento na ETAR do Estivel (Toledo) e outra está prevista para Linares, em 2021.



Tecnologias de tratamento de águas residuais, com baixo custo, para o saneamento em pequenas localidades

Com o objetivo final de melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, a Aqualia apresentou, no início do ano, o projeto Life Intext, em Talavera de la Reina, Toledo.

Em Espanha, apenas 65% dos municípios, com entre 2.000 e 10.000 habitantes, têm tratamento adequado. O problema afeta particularmente Castilla-La Mancha, onde são necessárias 1.300 novas instalações de saneamento. Este projeto aborda o problema das águas residuais em pequenas cidades, com o desenvolvimento de novas tecnologias e a melhoria e otimização das já existentes. Foi organizado um evento mediático para a sua apresentação, ao qual assistiram numerosas personalidades regionais, locais e empresariais representantes da Comunidade.



Qualidade da água e reutilização de águas residuais

Outro projeto-chave, em 2020, é o Life Phoenix, que está a ser desenvolvido na Andaluzia e em Portugal para abordar a reutilização de águas residuais a nível europeu. Também, permite enfrentar a ameaça crescente constituída pelos poluentes emergentes e microplásticos nas nossas águas.

Além disso, o Depósito Esquilón II em Puerto de la Cruz (Tenerife) acolheu a apresentação de uma unidade de demonstração contra os nitratos na água, um projeto que resolve um problema histórico no município, que tinha vindo a restringir o consumo de água da torneira por mulheres grávidas e bebés com menos de 6 meses.

Produção de novos biofertilizantes e bioestimulantes nas ETAR

No final de dezembro, a Aqualia apresentou o projeto I + D H2020 Sabana, realizado em conjunto com o município de Mérida. A companhia vai construir, na cidade de Mérida, uma das maiores estações mundiais de tratamento de águas residuais à base de microalgas. O objetivo é cultivar microalgas a partir de nutrientes contidos nas águas residuais para obter biomassa e, seguidamente, utilizá-la para biofertilizantes, bioestimulantes e/ou biopesticidas de alto valor agronómico.

Colaborar para chegar mais longe

A Aqualia aderiu à aliança espanhola StepbyWater, uma rede de empresas, instituições e organizações sociais para promover a gestão responsável da água.



Uma importante mudança nos processos de produção requer a colaboração de todos os agentes envolvidos. Por isso, a Aqualia está constantemente à procura de

novas sinergias e alianças com cientistas, empresas e instituições que possam ajudar a desenvolver soluções práticas para o sector da água e outros sectores.

StepbyWater



Numa perspetiva de colaboração, um dos principais marcos da empresa tem sido a adesão e promoção da parceria espanhola StepbyWater. Trata-se de uma rede de empresas, instituições e organizações sociais que unem esforços para abordar a gestão responsável da água e contribuir para a realização dos objetivos e metas da Agenda 2030, especialmente o ODS 6 (Água potável e saneamento) e o ODS 17 (Parcerias para a implementação dos objetivos).

Fiel ao seu compromisso com a gestão sustentável dos serviços hídricos e com todas as iniciativas que garantem a sua proteção, a Aqualia aderiu a esta parceria para representar exclusivamente empresas especializadas na gestão do ciclo integral da água. A parceria também inclui mais de vinte outras organizações líderes no campo da sustentabilidade, tais como Coca-Cola, Unilever, L'Oréal, Cosentino, Mahou-San Miguel ou Capsa Food, entre outras, e embaixadores como a campeã olímpica, Carolina Marín, e Nacho Dean, um naturalista, explorador e comunicador.

Os meios de comunicação social fizeram eco deste projeto, reconhecendo a relevância desta parceria para a valorização da água.



Eventos

“World Water Tech North America”

Em 2020, a Aqualia participou no evento norte-americano "World Water Tech North America". que juntou mais de 250 executivos de empresas do sector em 17 países de todo o mundo. Os eixos temáticos abordaram a transformação digital e a gestão da mudança, a

qualidade da água, a reutilização de águas residuais e o consumo de energia, todos orientados para o conceito de One Water Resilience, que se baseia numa estratégia holística de gestão dos recursos hídricos.

A gestão da água no futuro: sustentabilidade, investimento e RSC



Em linha com o seu compromisso de oferecer aos cidadãos um serviço inteligente, a participação da Aqualia no evento A gestão da água no futuro: sustentabilidade, investimento e RSC, organizado pelo El Correo Vasco juntamente com o "Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia" (CABB), envolveu uma análise do sector de gestão dos serviços hídricos e dos principais desafios

enfrentados pela indústria a curto, médio e longo prazo. Os oradores abordaram questões como a colaboração público-privada, o impacto da COVID-19 na prestação de serviços, o compromisso social dos operadores, os fundos Next Generation e o seu impacto no sector da água e o envolvimento da indústria no cumprimento dos ODS e da Agenda 2030.

Colaboração público-privada

A colaboração entre os sectores público e privado é essencial para sair mais fortes desta pandemia. Esta é a conclusão a que se chegou no programa Reconstruir Castilla y León, na televisão regional de Castilla y León (RTVCyL).

Este programa foi gravado na ETAR de Ávila, uma instalação gerida pela Aqualia. Representantes do governo local, da empresa e de um grupo de engenheiros partilharam ideias e concordaram na necessidade de unir forças para emergir mais fortes da crise causada pela COVID-19.

Em 2020, a Aqualia também participou na elaboração do Plano Diretor da Economia Circular de Castela-La Mancha,

apresentando várias iniciativas sobre economia circular aplicadas ao ciclo da água, que a empresa está a implementar desde 2015. Estas incluem o já mencionado Deep Purple, o projeto Scalibur, que procura reduzir e recuperar resíduos orgânicos para os transformar em bioenergia ou outros subprodutos, e o projeto Life Intext, que apoia PMEs europeias que trabalham para otimizar tecnologias de purificação de baixo custo em pequenas localidades.

Além disso, a Caltaqua - filial italiana da Aqualia - assinou um acordo de colaboração com a Universidade de Palermo para estudar soluções que minimizem a produção de lamas a partir de estações de tratamento de águas residuais.



A Associação Espanhola de Dessalinização e Reutilização (AEDyR) realizou uma reunião para informar sobre as ações contempladas para o sector da água no âmbito do Plano de Recuperação, Transformação e Resiliência da União Europeia. O evento contou com a presença de Teodoro Estrela, Diretor-Geral da Água do Ministério para a Transição Ecológica e o Desafio

Demográfico de Espanha, assim como com os chefes das principais empresas do sector e organizações internacionais no domínio da dessalinização, tais como IDA (International Desalination Association), Aladyr (Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso de Agua) e EDS (European Desalination Society).

Documentário Brave Blue World

Ligado à divulgação das ações inovadoras da companhia, a Aqualia participou no documentário Brave Blue World, que apresenta o projeto All-gas entre as 12 soluções sustentáveis no mundo para fazer face à escassez de água. É um documentário impactante que, num tom esperançoso, promove uma mudança positiva na cultura da água e do saneamento em todo o mundo. O trabalho

está disponível na plataforma de conteúdos Netflix, contando uma audiência potencial de 193 milhões de pessoas em todo o mundo. Filmado em cinco continentes, Brave Blue World conta a história de como a humanidade está a desenvolver inovações e novas tecnologias para repensar a gestão da água face ao stress hídrico e à distribuição desigual da água potável.



Outro exemplo da colaboração da Aqualia com os seus stakeholders é a 4ª edição do Prémio de Jornalismo Aqualia, com o objetivo de promover a sensibilização dos cidadãos.

Como dar à água uma segunda vida foi o tema selecionado para este ano, sendo vencedor Paco Rego, que ganhou o prémio com uma reportagem, publicada no jornal El Mundo, sobre o projeto All Gas e as suas possibilidades para aumentar a resiliência das populações.

*IV concurso
Prémio de
Jornalismo Aqualia*



para aprofundar a circularidade do ciclo integral da água.

Apelo à utilização responsável da água e do saneamento



6.1

Meta

1

Linha estratégica

Em outubro, a Aqualia subscreveu um apelo à União Europeia para assegurar o acesso a um saneamento digno aos dez milhões de europeus que ainda não o têm.

A água é um bem escasso, mas essencial para a sobrevivência e desenvolvimento das comunidades. É portanto da responsabilidade de todos protegê-la e utilizá-la de forma responsável para assegurar o seu futuro.

Atualmente, a escassez de água que aumenta o risco de doenças e mortalidade infantil, empobrece a diversidade

biológica e abranda o crescimento económico nos países subdesenvolvidos, favorecendo a permanência das desigualdades sociais. Por esta razão, Aqualia faz um esforço especial para sensibilizar a população para a forma de consumir e proteger a água da melhor maneira possível.

Apelo à ação

A 21 de outubro, a companhia foi uma das organizações que subscreveram um apelo à União Europeia para garantir um melhor acesso ao saneamento para os 10 milhões de europeus que ainda carecem de um serviço de saneamento digno.

Ao aderir a este documento, a Aqualia mostra, mais uma vez, o seu forte empenho na realização dos direitos humanos à água e ao saneamento e o seu alinhamento com o ODS 6, o que requer colaboração público-privada, investigação e investimento para otimizar os recursos disponíveis e assegurar um saneamento higiénico e sem deixar ninguém para trás.

Garantir um melhor acesso ao saneamento a

10M
de europeus



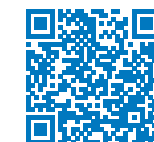
Sensibilização dos cidadãos

Desde que a Aqualia iniciou a sua atividade como operador do ciclo integral da água em 12 municípios do departamento de Córdoba, no norte da Colômbia, a companhia tem vindo a desenvolver o seu plano de Responsabilidade Social específico para a área.

Devido à propagação da pandemia, a empresa tem utilizado canais virtuais para sensibilizar a população. No total, durante estes meses, foram realizadas 68 palestras sobre o ciclo integral da água, bem como 45 workshops sobre o uso eficiente e a poupança de água e aspetos sociais e ambientais baseados os ODS, com especial ênfase no ODS 6 (água potável e saneamento).

Nesta linha, ao longo de 2020, a Aqualia lançou mais uma vez a campanha #NoLoTires em colaboração com diferentes instituições, com o objetivo de sensibilizar a população para aquelas pequenas ações que têm um grande impacto negativo no ciclo da água. Nesta ocasião, a campanha concentrou-se especialmente nos objetos que não devem ser despejados na sanita porque a sua eliminação dificulta o trabalho da rede de saneamento.

Desde que a pandemia começou, houve um aumento considerável no número de luvas, máscaras e pensos higiénicos que acabam no sistema de esgotos, depois de terem sido deitados pela sanita em vez de no contentor de resíduos correspondente. Para evitá-lo, a Aqualia forneceu informação através de imagens e vídeos sobre a forma correta de eliminar estes e outros resíduos poluentes.



Vídeo
#NoLoTires - Luvas, máscaras ou toalhetes nunca na sanita.

A 22 de março, Dia Mundial da Água, a Aqualia convidou as pessoas a refletir sobre a força e a resiliência dos serviços urbanos de abastecimento de água e saneamento, que foram gravemente afetados pela pandemia. Apesar da gravidade da emergência sanitária, que paralisou os serviços mundiais de abastecimento de água e saneamento, os serviços urbanos de água, em geral, continuaram a ser prestados normalmente e ajudaram a não agravar a situação. Como chave do seu trabalho nestes momentos cruciais, este foi o foco das presenças da Aqualia nos meios de comunicação social.



Vale a pena destacar uma ação realizada pela filial da Aqualia em Tenerife, a Entemanser, em conjunto com a Câmara Municipal de Granadilla de Abona, para divulgar os serviços da rede de saneamento e sensibilizar a população jovem para a importância de não poluir este recurso.

Coincidindo com o Dia Mundial do Saneamento, o trabalho noturno da Entemanser, na estação de bombagem de águas residuais, foi filmado na presença do primeiro vice-presidente do Município (Marcos González) e do conselheiro responsável pelos serviços gerais (Marcos Rodríguez). Foram também afixados cartazes informativos nos catorze centros de ensino locais e foi organizado um concurso de desenho nas tampas dos esgotos para tornar a campanha visível nas ruas.

A campanha terminou com um vídeo de síntese da Câmara Municipal, difundido para sensibilizar toda a localidade para a correta utilização da casa de banho e os meios adequados para depósito de resíduos.



Vídeo
Campanha Granadilla
#Nolotires 'Dia Mundial do Saneamento'

www.aqualiaeduca.com

Canal educativo

Uma das ferramentas mais importantes utilizadas pela Aqualia, durante 2020, foram as campanhas e iniciativas no website www.aqualiaeduca.com, destinadas a crianças de todas as idades, para que possam aprender sobre este valioso recurso e aprender que é necessário agir conscientemente para o proteger. Neste website, podem aceder a conteúdos exclusivos para aprender enquanto se divertem e tomam consciência da necessidade de consumo responsável, bem como apreciar o trabalho daqueles que asseguram que a água potável chega às suas casas.

Durante os meses de confinamento, a Aqualia ativou uma extensa campanha de divulgação das suas plataformas educativas para ajudar os pais a combinar o teletrabalho com o cuidado dos seus filhos e para lhes oferecer uma oportunidade de aprenderem a valorizar a água.



850M
utilizadores
↑ 141%

Entre março e abril, foram registados mais 141% de utilizadores do que nos mesmos meses do ano anterior.

15.664
sessões
↑ 112%

39.135
páginas vistas
↑ 113%

Os números do canal online revelam a sua consolidação como fonte de consulta educativa por professores e famílias. O número de visitas é particularmente elevado em Espanha, México, Peru, Colômbia e Argentina.



Campanhas e iniciativas do canal
www.aqualiaeduca.com



18ª edição do concurso digital de desenho infantil

Guardiões da água

Em 2020, a Aqualia lançou a 18ª edição do seu concurso de desenho digital infantil. Este concurso, realizado em Espanha e Portugal, convida à participação das crianças do 3º e 4º anos das escolas primárias nos municípios onde a companhia presta serviços. Nesta ocasião, no quinto aniversário dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, pretendeu-se ajudar as crianças mais novas a aprenderem sobre os ODS, convidando-as a tornarem-se guardiões da água através da conceção de um cartaz que refletisse a sua visão do ciclo da água e de como utilizá-la de forma sustentável.

Os mais pequenos da casa não são os únicos que devem aprender a cuidar de um recurso tão precioso. Assim, durante todo o Verão de 2020, foi levada a cabo uma campanha, com a hashtag #ConsumoResponsable, oferecendo dicas sobre como poupar água em tarefas quotidianas, tais como lavar o carro ou regar as plantas. A campanha foi publicada em todos os canais da companhia através de mensagens e pequenos vídeos para criar consciência social.

+ 86.000
visualizações



Vídeo
Os ODS como
nunca te tinham
contado

22.149
sessões

11.670
visitas ao site

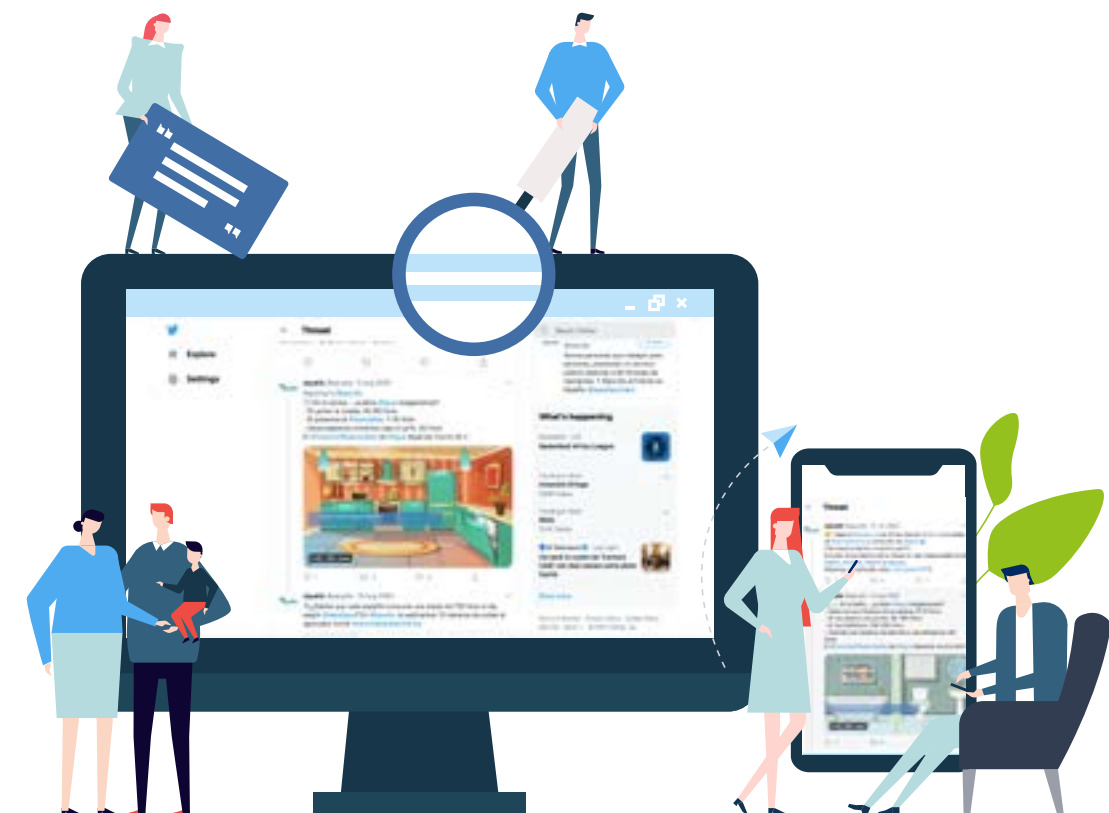
129.300
páginas vistas

+6.600
participações

Os participantes, na sua
grande maioria jovens e
crianças, dedicaram
3.800 horas
em formação digital sobre
o ciclo integral da água.



Sensibilização pública



O consumo de água não é o único problema com que a Aqualia trabalha, mas uma grande parte do esforço para manter a qualidade da água visa a gestão adequada do saneamento. A este respeito, um dos principais eixos de comunicação da Aqualia é a sensibilização dos cidadãos para pôr fim à má prática de utilizar a sanita como cesto de papéis.

Anexos

Sobre este
relatório

Temas
materiais

Compromissos da Aqualia com os
Dez Princípios do Pacto Mundial

Índice de
conteúdos GRI

Em resposta às exigências e expectativas dos diferentes grupos de interesses, e em conformidade com o compromisso da empresa de estabelecer os pilares básicos de sustentabilidade, sobre os quais trabalhar, e interiorizar a cultura de informação, transparência e gestão da responsabilidade corporativa, a Aqualia elabora um Relatório de Responsabilidade Social Corporativa desde desde 2009.



Sobre este relatório

Este relatório, que apresenta a gestão e os compromissos da organização nos aspetos financeiros e não financeiros mais relevantes de 2020, foi preparado de acordo com a escolha minuciosa das Normas GRI, na sua versão 2016. No caso da norma 303 e 403, foi aplicada a versão de 2018. Também se mantém a informação sobre dois indicadores específicos da atividade da companhia (AQ AH2O e AQ

C&S 1) e inclui-se o indicador (AQ CT). Este relatório foi verificado por uma entidade externa independente (AENOR).

Ao seguir as diretrizes estabelecidas pelo GRI, dá-se cumprimento aos princípios que se expõem, abaixo, assegurando assim que os requisitos da norma são cumpridos:



Inclusão dos grupos de interesses

A empresa estabelece diferentes canais de comunicação bidirecionais com os seus grupos de interesses, conforme descrito na secção sobre Criação de Valor, que este ano inclui os principais canais de diálogo reforçados pelas circunstâncias sanitárias.



Contexto de sustentabilidade

Este relatório está concebido como um instrumento que reflete a atividade e desempenho da empresa, integrando os três eixos principais da sustentabilidade: desenvolvimento económico, justiça social e equilíbrio ambiental.



Materialidade

Para a identificação dos assuntos relevantes, foi realizada uma escuta ativa dos diferentes grupos de interesses da Aqualia, ao longo dos últimos relatórios. Na secção O desafio de cada dia mais sustentáveis, explica-se o valor acrescentado de cada uma das fases e as questões materiais são listadas no anexo.



Exaustividade

Na preparação deste relatório, foi solicitada a colaboração das principais áreas de gestão da companhia, com a intenção de se reunirem todos os assuntos relevantes e estratégicos da organização.

Além disso, foi tida em conta a aplicação dos princípios do GRI que determinam a qualidade do relatório: exatidão, equilíbrio, clareza, comparabilidade, fiabilidade e atualidade.

Do mesmo modo, a metodologia de elaboração de relatórios baseou-se na aplicação da metodologia proposta pelo International Integrated Reporting Council (IIRC) para preparar o relatório integrado, na perspectiva de identificar as capitais que a organização tem ou gere e, com base neles, explicar como cria valor para a sociedade.

Ao longo do documento, os dados nacionais referem-se ao território de Espanha, onde se encontra a sede da companhia. Os dados fornecidos nas diferentes áreas

referem-se à informação consolidada que inclui 100% das entidades subsidiárias, as operações conjuntas (apenas UTES e AIES) em proporção à percentagem de participação e não incluindo informação sobre empresas em que não há controlo.

Alterações nos cálculos ou no âmbito das informações fornecidas são comentadas em cada caso particular.

Finalmente, o relatório responde à necessidade de comunicar o Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 a todo o pessoal da Aqualia e a todas os grupos de interesses.



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2021/0015

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización

FCC AQUALIA, S.A.

Título del informe: INFORME DE SOSTENIBILIDAD AQUALIA 2020. CONVERSA.

Periodo objeto del informe: 2020

es conforme con los estándares GRI en su opción Exhaustiva.

Fecha de emisión del certificado: 2021-06-04



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

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

Temas materiais

Os assuntos mais relevantes para os grupos de interesses, neste ano de 2020, são os seguintes:

-  Ambiental
-  Governança
-  Laboral
-  Social

Tema	Âmbito	Explicação da materialidade
Qualidade da água		GRI 416
Gestão eficiente da escassez de recursos naturais		GRI 303
Mudança climática: contribuição para a mitigação de impactos ambientais e planos de gestão de riscos		GRI 305
Inovação no meio ambiente: desenvolvimento de I+D+i		GRI 103-3
Economia circular da água: reutilização de resíduos para minimizar impactos ambientais negativos		GRI 303/306
Sensibilização ambiental sobre a utilização sustentável do recursos		GRI 413 AQ CyS1
Consumo energético responsável: grau de consumo energético e plano de desenvolvimento de energia amiga do ambiente		GRI 302
Biodiversidade: utilização sustentável dos ecossistemas terrestres nos territórios em que a companhia opera		GRI 304
Ética e integridade (cumprimento)		GRI 205
Sistemas de prevenção e mitigação da corrupção		GRI 205
Bom Governo: a empresa conta com os mecanismos adequados para a identificação, gestão dos seus riscos e oportunidades		GRI 201/205
Transparência: colocar à disposição dos grupos de interesses a informação sobre as distintas áreas de gestão da empresa e seus resultados		GRI 205 AQ CT

Tema	Âmbito	Explicação da materialidade
Segurança saúde no trabalho e bem-estar do empregado: orientado à COVID		GRI 403
Igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação laboral		GRI 401/405
Desenvolvimento profissional: políticas, planos de formação e ações dirigidas ao desenvolvimento profissional do empregado		GRI 404
Acesso à água: a empresa facilita o acesso à água a todas as pessoas, incluindo as que se encontram em situação de vulnerabilidade		GRI 413 AQ AH20
Experiência do cliente: em 2020, orientado para o cuidado da saúde e segurança do cliente		GRI 103-3
Comunicação transparente: a empresa mantém uma comunicação transparente, em que se inclui o acesso fácil e transparente à suas tarifas		AQ CT
Ação social - desenvolvimento local: participação da empresa em iniciativas da comunidade local de forma proativa ou reativa ante necessidades concretas		GRI 413
Promoção e respeito dos Direitos Humanos fundamentais		GRI 412
Desenvolvimento tecnológico		GRI 203
Criação de emprego estável: capacidade da empresa de criação de emprego nas comunidades em que distribui e abastece		GRI 401
Colaboração e parcerias público - privadas		GRI 413

Compromisso da Aqualia com os Dez Princípios do Pacto Mundial



Desde a sua criação, a Aqualia tem assumido um compromisso com todos os seus grupos de interesses, juntamente com um esforço constante de melhoria que orienta os seus passos em direção ao desenvolvimento sustentável. Como prova disso, desde o final de 2020, a Aqualia é membro de pleno direito do Pacto Mundial, a instituição de referência das Nações Unidas para a promoção do respeito dos direitos humanos e das boas práticas nas empresas e outras entidades socioeconómicas. Esta adesão implica o cumprimento e a promoção dos dez princípios de ação que oferecem uma orientação de gestão em relação às seguintes áreas: direitos humanos, normas laborais, ambiente e luta anti-corrupção.

Ao longo deste relatório, podem ser vistas todas as políticas, medidas e ações que a Aqualia levou a cabo durante 2020, que refletem o seu compromisso com os princípios do Pacto Global, bem como a sua contribuição para a realização global dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, também promovidos por esta instituição. De igual modo, este compromisso vem da própria gestão da empresa, que assume como seus os desafios que a sociedade global enfrenta nos próximos dez anos, nos quais se espera ter criado um cenário ótimo para mitigar e inverter os efeitos das alterações climáticas, bem como para estabelecer uma sociedade mais justa e igualitária em todo o mundo, e para lançar as bases para que os países mais vulneráveis alcancem um desenvolvimento económico próspero e sustentável, ao longo do tempo.

Temática	Princípios do Pacto Mundial	Capítulo associado do relatório
Direitos humanos	1. Proteção dos Direitos Humanos	5.1: Implementar um bom ambiente laboral 7.4: Apelo à utilização responsável da água e do saneamento
	2. Não cumplicidade nas violações dos Direitos Humanos	3.1: O valor da transparência
Normas laborais	3. Liberdade de filiação e direito à negociação coletiva	3.1: O valor da transparência 4.4: O desafio de ser cada dia mais sustentáveis
	4. Eliminação do trabalho forçado	3.1: O valor da transparência
	5. Erradicação do trabalho infantil	4.4: O desafio de ser cada dia mais sustentáveis
	6. Luta contra a discriminação no trabalho	5.1: Implementar um bom ambiente laboral
Meio ambiente	7. Enfoque preventivo	4: Desafio global
	8. Responsabilidade ambiental	4: Desafio global
	9. Tecnologias amigas do meio ambiente	6: Compromisso e tecnologia ao serviço dos nossos clientes 7: Uma década para nos transformarmos
Anticorrupção	10. Luta contra a corrupção, a extorsão e o suborno	3: Claros como a água. Gestão sustentável e transparente

Índice de conteúdos GRI Standards



GRI 102: Conteúdos Gerais 2016

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
Perfil da organização				
102-1	Nome da organização	FCC Aqualia S.A. No documento, no seu lugar, utiliza-se a marca comercial, Aqualia.		
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Pág. 6-11 e 14-15 Os <i>websites</i> locais encontram-se no link da Aqualia https://www.aqualia.com/es/webs-locales		
102-3	Localização da sede	Avda. del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid. Espanha		
102-4	Localização as operações	Pág. 28-29		
102-5	Propiedade e forma jurídica	FCC Aqualia S.A. é participada por FCC (51%) e IFM Investors (49%)		
102-6	Mercados servidos	Pág. 15 e 28-35		
102-7	Dimensão da organização	Pág. 16-18 e 22-23		
102-8	Informação sobre empregados e outros trabalhadores	Pág. 96-98 Em aproximadamente 90% das atividades relacionadas com obras civis, que requerem maquinaria especializada, é necessário subcontratar mão-de-obra.	8.5 10.3	
102-9	Cadeia de abastecimento	Pág. 47-51		
102-10	Alterações significativas na organização e na sua cadeia de abastecimento	Pág. 6-11; 16-18; 24-27; 48		
102-11	Princípio ou enfoque de precaução	Pág. 40-46 e 57		
102-12	Iniciativas externas	Pág. 92-93; 105; 158; 174-175		
102-13	Filiação a associações	Pág. 126-128		
Estratégia				
102-14	Declaração de altos executivos responsáveis pela tomada de decisões	Pág. 6-11 Os <i>websites</i> locais encontram-se no link da Aqualia https://www.aqualia.com/es/webs-locales		
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 6-11 e 54-57		
Ética e integridade				
102-16	Valores, princípios, standards e normas de conduta	Pág. 17; 40-46		16.3
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Pág 40-46		16.3

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
Governança				
102-18	Estrutura de gestão	Pág. 38-40		
102-19	Delegação de autoridade	Pág. 38-40		
102-20	Responsabilidade a nível executivo de temas económicos, ambientais e sociais	Pág. 6-11 e 40		
102-21	Consulta a grupos de interesses sobre temas económicos, ambientais e sociais	Pág. 86-88; 172-173		16.7
102-22	Composição do órgão máximo de gestão e seus comités	Pág. 38-39		16.7
102-23	Presidente do órgão máximo de gestão	Pág. 38		16.6
102-24	Nomeação e seleção do órgão máximo de gestão	Informe de Gobierno Corporativo 2020 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C.1.16. Pág 36)	5.5 16.7	
102-25	Conflitos de interesses	Pág. 42-45		16.6
102-26	Função do órgão máximo de gestão na seleção de objetivos, valores e estratégia	Informe de Gobierno Corporativo 2020 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (F. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la Información Financiera. F.1.2. Pag. 82)		
102-27	Competências coletivas do órgão máximo de gestão	Informe de Gobierno Corporativo 2020 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad. C.1.3.Pág.22)		
102-28	Avaliação do desempenho do máximo órgão de gestão	Informe de Gobierno Corporativo 2020 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad. C.1.17. Pág. 38)		
102-29	Identificação e gestão de impactos económicos, ambientais e sociais	Pág. 6-11; 54-57		16.7
102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco	Pág. 40-42; 57		
102-31	Avaliação de temas económicos, ambientais e sociais	Pág. 89; 172-173		
102-32	Função do órgão máximo de gestão na elaboração de relatórios de sustentabilidade	Pág. 6-11		
102-33	Comunicação de preocupações críticas	Pág. 6-11; 86-89; 172-173		
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	Pág. 172-173		
102-35	Políticas de remuneração	Informe de Gobierno Corporativo 2020 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad. Pág. 20)		

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
102-36	Processo para determinar a remuneração	Informe de Gobierno Corporativo 2020 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad. Pág.20)		
102-37	Envolvimento dos grupos de interesses na remuneração	Informe de Gobierno Corporativo 2020 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad. Pág. 20)		
Participação dos grupos de interesses				
102-40	Lista de grupos de interesses	Pág. 19 Ref. Pág. 32 e 33 do Relatório de Sustentabilidade de 2019		
102-41	Acordos de negociação coletiva	Aplica-se a legislação de cada país. Assim, em Espanha, todos os empregados estão sujeitos a um acordo de negociação coletiva. Na Europa, todos os países têm um acordo coletivo, exceto Portugal, onde não existe um contrato específico do sector da água. Na área do MENA não há representação sindical ou acordos coletivos em nenhum país, excepto na Argélia. Nas Américas também se cumpre a legislação correspondente de cada país.	8.8	
102-42	Identificação e seleção de grupos de interesses	Pág. 19 Ref. Pág. 32 e 33 do Relatório de Sustentabilidade de 2019		
102-43	Enfoque para a participação dos grupos de interesses	Pág. 19 Ref. Pág. 32 e 33 do Relatório de Sustentabilidade de 2019		
102-44	Temas e preocupações chave mencionados	Pág. 86-89; 172-173		
Práticas para a elaboração de relatórios				
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	https://www.aqualia.com/informacion-financiera/cuentas-anuales		
102-46	Definição dos conteúdos dos relatórios e coberturas do tema	Pág. 86-89; 172-173		
102-47	Lista de temas materiais	Pág. 86-89; 172-173		
102-48	Reexpressão da informação	Sobre este relatório		
102-49	Alterações na elaboração de relatórios	Sobre este relatório		
102-50	Período objeto do relatório	Sobre este relatório		
102-51	Data do último relatório	2019		
102-52	Ciclo de elaboração de relatórios	Anual		
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre este relatório	www.aqualia.com		
102-54	Declaração de elaboração do relatório em conformidade com os Standards GRI	Sobre este relatório		
102-55	Índice de conteúdos GRI	Pág. 176-189		
102-56	Verificação externa	Sobre este relatório		

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.



GRI 200: Standards Económicos

GRI 103: Enfoque de Gestão

Temas materiais associados: gestão de risco, ética e integridade, sistemas de prevenção e mitigação da corrupção, transparência, desenvolvimento tecnológico

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	Pág. 172-173		
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	Desempenho económico: 22-23 e 28-34; Gestão do risco: 42 e 57; Sistemas de prevenção da corrupção: 40-46; Cadeia de abastecimento: 47-57; Desenvolvimento tecnológico: 132-140.		
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	Pag. 22-23; 40-46; 48-51; 57; 132-140		

GRI 201: Desempenho Económico 2016

Temas materiais associados: gestão do risco, bom governo

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
201-1	Valor económico direto gerado (VEG) e distribuído (VED)	Pág. 18; 22-23		8.1 8.2 9.1 9.4 9.5
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados das alterações climáticas	Pág. 30; 54-57		
201-3	Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de pensões	Sem planos de benefícios		
201-4	Assistência financeira recebida do Estado	Pág. 23		

GRI 203: Impactos Económicos Indiretos 2016

Temas materiais associados: gestão do risco, desenvolvimento tecnológico

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
203-1	Investimento em infraestruturas e serviços apoiados	Pág. 31-34; 136-139		9.1
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	Pág. 6-11; 18; 126 Ref. Relatório de Sustentabilidade 2019, pág. 119		1.4 8.2 8.3 8.5

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

GRI 204: Práticas de aquisição 2016

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
204-1	Proporção da despesa com fornecedores locais	Pág. 48 Os fornecedores locais são aqueles que estão geograficamente localizados nos mesmos territórios em que a Aqualia está a prestar o seu serviço. Neste caso, o local será definido como CCAA. Isto significa que a Aqualia fomenta o desenvolvimento local nas áreas onde está instalada.		8.3

GRI 205: Anticorrupção 2016

Temas materiais associados: ética e integridade, bom governo, sistemas de prevenção e mitigação da corrupção, transparência

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
205-1	Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	O número total das operações da empresa relacionadas com riscos de corrupção é de 22 e 100% delas foram avaliadas para identificar os riscos. Pág. 42		16.5
205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Pág. 44-46		16.5
205-3	Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	Em 2020 não foi notificado, através do Canal Ético, nenhum caso relacionado com a corrupção		16.5
AQ CT	Comunicação transparente: a empresa mantém uma comunicação transparente entre as quais se inclui o acesso fácil e transparente às suas tarifas	Pag. 140 A Aqualia informa sobre os distintos preços fixados pela autoridade competente, nos diferentes websites locais.		

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.



GRI 300: Standards Ambientais

GRI 103: Enfoque de Gestão

Temas materiais associados: consumo energético responsável, gestão eficiente de recursos naturais, biodiversidade, mudança climática, inovação no meio ambiente

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	Pág. 87-89; 172-173		
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	Energia: Pág. 58-61 ; Água: 68-71; Biodiversidade: 72-75; Emissões: 64-67; Economia circular: 68-69; 154-157; Inovação: 144-145		
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	Energia: Pág. 61-64 Água: 69-71; Biodiversidade: 72-75; Emissões: 64-67; Circularidade: 69-70; 146-152; Inovação: 135-138; 144-152		

GRI 302: Energia 2016

Tema material associado: consumo energético responsável

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
302-1	Consumo energético dentro da organização	Pág. 61-64		7.2 8.4 12.2 13.1
302-2	Consumo energético fora da organização		Não se dispõe desta informação	
302-3	Intensidade energética	Pág. 62. Cobre o consumo dentro da organização		7.3 8.4 12.2 13.1
302-4	Redução do consumo energético	Pág. 63-64		7.3 8.4 12.2
302-5	Redução das necessidades energéticas de produtos e serviços	Pág. 64; 146-152		7.3 8.4 12.2 13.1

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

GRI 303: Água 2018

Temas materiais associados: gestão eficiente de recursos, economia circular da água

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
303-1	Interações com a água como um recurso partilhado	Pág. 5; 54-57; 68-71; 92-93; 135-138 Enfoque de gestão ambiental		6.3 6.4 6a 6b 12.4
303-2	Gestão dos impactos relacionados com as descargas de água	Independentemente do país em que uma instalação é construída, a Aqualia utiliza tecnologia europeia que tem que cumprir padrões elevados em termos de níveis de descarga. Isto assegura que, na maioria dos países, os níveis mínimos estabelecidos pelos requisitos normativos são excedidos.		6.3
303-3	Captação de água	Pág. 69-70		
303-4	Descarga de água	a) Total: 821.959.643 m³ (não há discriminação das descargas de água por tipo de destino (águas superficiais, águas do mar, etc.). Ref. 303-4, a).iv: Ref. pág. 70. Água reutilizada. b) Descarga total de águas com elevada salinidade: 162.011.975 m³ (Espanha: 14.531.872; Arábia Saudita: 17.927.470 e Argélia: 135.630.302) c) Descarga de água em zonas com stress hídrico: 764.465.135 m³ e em zonas sem stress hídrico: 57.494.508; Ref. 303-4, d.i: Ref. pág. 80. Covid Ref. 303-4, d.ii: de acordo com a legislação de cada país. Ref. 303-4: são fornecidos dados sobre multas no Standard GRI 307-1.		6.3
303-5	Consumo de água	O consumo de água coincide com o total da água captada por fontes de extração. Ref. Pág. 69-70.		

GRI 304: Biodiversidade 2016

Tema material associado: biodiversidade

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
304-1	Centros de operações próprios, arrendados ou geridos, localizados dentro ou junto a áreas protegidas ou em zonas de alto valor para a biodiversidade, fora das áreas protegidas	Total de Instalações em zonas protegidas ou de grande valor para a diversidade: Espanha + Internacional: 145;		6.6 15.1 15.5
304-2	Impactos significativos das atividades, produtos e serviços na biodiversidade	Pag. 72-75		6.6 14.2 15.1 15.5
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	Pág. 72-75		6.6 14.2 15.1 15.5
304-4	Espécies que aparecem na Lista Vermelha da UICN e em listas nacionais de conservação cujos habitats se situam em zonas afetadas pelas operações		Não se dispõe desta informação	

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

GRI 305: Emissões 2016

Tema material associado: mudança climática

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
305-1	Emissões diretas de GEE (alcance 1)	Pág. 64		3.9 12.4 13.1
305-2	Emissões indiretas de GEE ao gerar energia (alcance 2)	Pág. 64		3.9 12.4 13.1
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (alcance 3)	Pág. 64		3.9 12.4 13.1
305-4	Intensidade das emissões de GEE	Pág. 64		13.1 14.3 15.2
305-5	Redução das emissões de GEE	Pág. 64-67		13.1 14.3 15.2
305-6	Emissões de substâncias que esgotam a camada de ozono (SAO)	Não se aplica		
305-7	Óxidos de nitrogénio (NOX), óxidos de enxofre (SOX) e outras emissões significativas para a atmosfera	72,05 tNOx 0,03 tSOx		3.9 12.4

GRI 306: Efluentes e resíduos 2016

Tema material associado: economia circular da água

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
306-1	Descarga de águas em função da sua qualidade e destino	Ref. 303		6.3 6.4 6.6 12.4 14.1
306-2	Resíduos por tipo e método de eliminação	Volume total de descargas de águas, previstas e imprevistas m³ 2019: 743.878.473; 2020 Total: 864.321.643 Variação: 11,14%. Aumento devido à nova dessalinizadora da Arábia Saudita. Resíduos totais gerados (Tn)**: 2019: 546.854,7; 2020: 544.107,9. Variação: -0,5% ** Em 2020, os dados consolidados estão calculados de 1 de Dezembro de 2019 a 30 de Novembro de 2020. Os dados relativos à França, Argélia e República Checa não estão incluídos.		3.9 6.3 12.4 12.5

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
306-2	Resíduos por tipo e método de eliminação	Por tipo e método de eliminação**: Total Resíduos perigosos (Tn): 2019: 4.490,1; 2020: 5.885,4 Variação: 31,1% Eliminação 2019: 4.368,7; 2020: 5.775,0; Variação: 32%; Valorização (Tn) 2019: 121,4; 2020: 110,00; Variação: -9,4%	3.9 6.3 12.4 12.5	
		Total resíduos não perigosos (Tn)**: 2019: 542.364,5; 2020: 538.222,0 Variação: -0,8% Eliminação 2019: 152.125,6; 2020: 58.172,0; Variação: -61,8% Valorização 2019: 390.238,9; 2020: 480,050. Variação: 23,0% Do total de valorizados: Reciclagem 100,0% ** Em 2020, os dados consolidados estão calculados de 1 de dezembro de 2019 a 30 de novembro de 2020. Os dados relativos à França, Argélia e República Checa não estão incluídos.		
306-3	Derrames significativos	Total em 2020: 0 derrames significativos; Total em 2019: 5. Um derrame significativo é definido como um derrame que sai das nossas instalações (porque não são capazes de o conter ou recolher) e que causa impactos no solo/ água.	3.9 6.3 6.6 12.4 14.1 15.1	
306-5	Massas de água afetadas por descargas de água e/ ou escorrências	Total em 2020: 12; Total em 2019: 3.	6.6 14.2 15.1 15.5	

GRI 307: Cumprimento Ambiental

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
307-1	Incumprimento da legislação e regulação ambiental	As multas ou sanções por desempenho ambiental ascenderam a 113.696,99. Alcance: Espanha e Itália		16.3

GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
308-1	Novos fornecedores que passaram nos filtros de avaliação e seleção de acordo com critérios ambientais.	Pág. 48-50		
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	Foram detetados 3 fornecedores que estão a ser particularmente monitorizados.		

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.



GRI 400: Standards Sociais

GRI 103: Enfoque de Gestão

Temas materiais associados: segurança, saúde e bem-estar dos trabalhadores , igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação, desenvolvimento profissional, qualidade da água, parcerias público-privadas, criação de emprego, ação social, conciliação e consciência ambiental sobre a utilização sustentável dos recursos, acesso à água, comunicação transparente, promoção e respeito pelos direitos humanos, experiência do cliente.

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
103-1	Explicação do tema material e sua cobertura	Pág. 172-173 Pág. 86-89		
103-2	O enfoque de gestão e seus componentes	Criação de emprego: 114; Igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação: 103-109; Segurança, saúde e bem-estar: 115-117;Direitos Humanos: 40-46; Acesso à água: 120-123; Ação social: 122-125; Comunicação transparente: 140-141; Sensibilização: 160-167; Experiência do cliente: 120, 135; Parcerias público-privadas: 9, 54-57; 126-129.		
103-3	Avaliação do enfoque de gestão	Pág. 18; 96-100; 118-126; 126-129; 132-137; 140; 144-147; 162-167		

GRI 401: Emprego 2016

Temas materiais associados: criação de emprego, igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
401-1	Novas contratações de empregados e rotação de pessoal	Pág. 96: Rotação e Pág. 100: Novas contratações Os benefícios também abrangem os trabalhadores internacionais		5.1 8.5 8.6 10.3
401-2	Benefícios para empregados a tempo inteiro que não são concedidos a empregados a tempo parcial ou temporários	Pág. 103-104 As prestações sociais são independentes do horário de trabalho e incluem: empréstimos subsidiados, seguro de vida e de acidentes e abonos de família.		

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
401-3	Licença parental	Dados Espanha: Trabalhadores em licença de maternidade: 47 Trabalhadores em licença de paternidade: 174 100% das pessoas afetadas regressaram ao trabalho no final da sua licença de maternidade, os restantes solicitaram uma licença parental para cuidar dos filhos, após a qual regressaram ao trabalho. 100% das pessoas afetadas regressaram ao trabalho no final da sua licença de paternidade. 100% das pessoas afetadas que regressaram ao trabalho no final da sua licença de maternidade/ paternidade mantiveram o seu emprego 12 meses após o seu regresso ao trabalho, excepto em casos específicos de conclusão do trabalho ou sub-rogação. Todos os empregados que se tornaram mães ou pais solicitaram licença de maternidade ou paternidade.		5.1

GRI 403: Saúde e Segurança no Trabalho 2016

Temas materiais associados: segurança, saúde no trabalho e bem-estar do empregado

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
403-1	Sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho	Pág. 115		8.8
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pág. 115-116		8.8
403-3	Serviço de saúde no trabalho	Pág. 115-116		8.8 Meta 3.3
403-4	Participação dos trabalhadores, consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho	Em todos os contratos existem mecanismos para facilitar a consulta e participação em questões de saúde e segurança. As ferramentas implementadas são uma caixa de correio física em cada serviço, uma caixa de correio virtual no sharepoint da Saúde e Bem-Estar e na APP (acesso específico incidentes ou perigos), palestras de segurança, etc.		8.8 16.7
403-5	Formação dos trabalhadores em saúde e segurança no trabalho	Pág. 110-111		8.8
403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	Pág. 77; 78-79 (COVID-19), 116		3.8
403-7	Prevenção e atenuação dos impactos na saúde e segurança dos trabalhadores diretamente ligados através de relações comerciais.	Pág. 117		8.8

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de prevenção de riscos laborais	A legislação espanhola exige que todos os empregados ou trabalhadores subcontratados (100% em Espanha) que operam nas instalações da organização devem ser abrangidos pelas medidas de SST. 100% coberto pelo certificado.		8.8
403-9	Lesões devidas a acidentes de trabalho	Pág. 116 Número de acidentes de trabalho com baixa: Espanha: 131/ Internacional: 88. Total: ESP+ Internacional: 219 Número de acidentes sem baixa: Espanha: 207/ Internacional: 102. Total: 309 Durante o exercício de 2020, ocorreram dois acidentes graves, envolvendo o nosso próprio pessoal. No caso do pessoal subcontratado, ocorreram dois acidentes graves, um dos quais, infelizmente, mortal. Número de horas trabalhadas: Espanha: 11.480.336/Internacional: 21.489.531/ Total 32.969.867		3.9 8.8 16.1
403-10	Doenças e enfermidades laborais	Em 2020, registaram-se 2 casos confirmados como enfermidade		3.9

GRI 404: Formação e Ensino 2016

Tema material associado: desenvolvimento profissional

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
404-1	Média de horas de formação anual por empregado	Pág. 100; 111		4.3 4.4 4.5 8.2 8.5 10.3
404-2	Programas para melhorar as aptidões dos empregados e programas de ajuda à transição	Pág. 110-112		8.2 8.5
404-3	Percentagem de empregados sujeitos a avaliações de desempenho e de desenvolvimento profissional	Projeto parado pela crise sanitária.		5.1 8.5 10.3

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016

Temas materiais associados: igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
405-1	Diversidade em órgãos de gestão e empregados	Pág. 38-39; 99; 105		5.1 5.5 8.5
405-2	Rácio entre o salário base e a remuneração das mulheres e dos homens	Pág. 107		5.1 8.5 10.3

GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos 2016

Tema material associado: promoção e respeito pelos Direitos Humanos

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
412-1	Operações submetidas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	Pág. 49-50 Nas operações com os fornecedores e subcontratados da Aqualia, estão comprometidos os Dez Princípios do Pacto Global. 3 Fornecedores foram identificados e estão a ser monitorizados.		
412-2	Formação de empregados em políticas ou procedimentos sobre direitos humanos	Pág. 44-46		
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas de direitos humanos ou sujeitos a avaliação dos direitos humanos	Em 100% dos contratos com os fornecedores.		

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

GRI 413: Comunidades Locais 2016

Temas materiais associados: ação social, parcerias público-privadas, acesso à água, sensibilização ambiental

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	Pág. 118-129; 158-167		
413-2	Operações com impactos negativos significativos – reais ou potenciais– nas comunidades locais	Não existem centros de operações que tenham ou possam ter impactos negativos significativos sobre as comunidades locais.		2.3
AQ AH20	Ações para alcançar o acesso à água para todos	Pág. 118-126		
AQ Cys 1	Campanhas de sensibilização	Pág. 163-167		

GRI 414: Avaliação Social dos Fornecedores 2016

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
414-1	Novos fornecedores que passaram filtros de seleção de acordo com os critérios sociais	Pág. 49-50 Implementação na sua totalidade em Espanha. A nível internacional, estamos a trabalhar na cobertura de 100% dos fornecedores.		5.2 8.8 16.1
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de abastecimento e medidas tomadas	Pág. 49-50. Nenhum impacto. Detetaram-se 3 fornecedores que estão a ser especialmente monitorizados.		5.2 8.8 16.1

GRI 416: Saúde e Segurança dos Clientes 2016

Tema material associado: qualidade da água

STANDARD GRI	DESCRIÇÃO	PÁG./RESPOSTA DIRETA 2020	OMISSÕES	ODS*
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	100%		
416-2	Casos de incumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Multas sanitárias: 4.570 € Alcance Espanha		16.3

* Contribuição das normas GRI para os objetivos dos ODS, de acordo com o documento preparado pelo GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

talk

parle

حديث

conversa

fala

parla

talk

conversare

حديث

conversare

parle

parle

parla

حديث

diskutovat

fala

conversare

