aqualia

Juntas-te à conversa?

Resumo Executivo 2020

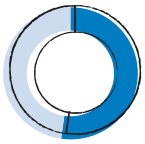
Presentes em
17
países

#9
do mundo

#4
da Europa

Principais parceiros de municípios, associações de municípios, regiões, comunidades e governos para garantir o acesso universal à água.

1.188,35 M€
Volume de negócios



Carteira de negócios

- Mercado interno (Espanha) **52%**
- Mercado internacional **48%**

Criação de valor, o melhor ponto de partida

A Aqualia cria valor para os grupos de interesses afetados pelo seu negócio através dos principais ativos que gere ou possui.

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 NATURAL

ODS 6.1

Água potável captada para a sua gestão
924,1 Mm³
↑ 8,3%

Energia consumida (GJ)
4.564.397 ↑ 7,6%

CAPITAL HUMANO

ODS 8.1

Empregados
10.525 ↑ 10,7%

CAPITAL TECNOLÓGICO

ODS 6.4

Investimento total em tecnologia
1,6 M€ ↑ 424%

CAPITAL INTELECTUAL

ODS 6.4

I+D
5.124.362 €
↑ 19,4%

Valor Criado e Partilhado

MEIO AMBIENTE

ODS 12.2 ODS 13.2

Água tratada devolvida ao seu ambiente natural

631,6 Mm³

↑ 8,8%

Cálculo da Pegada de Carbono

480.043 Tn CO_2 eq

↑ 13,03%

COMUNIDADES ACESSO À ÁGUA

ODS 6.1

Ajuda aos mais vulneráveis:

+ 190.000 beneficiados

IMPACTO NA SOCIEDADE

ODS 8.1 ODS 16.5

Valor económico gerado

1.266,02 M€ ↑ 0,28%

Valor económico distribuído

1.051,22 M€ ↓ -8,42%

Implementação da boa governança devido ao modelo de *compliance*

100%
em empresas propriedade da Aqualia

CLIENTES, UTILIZADORES E EMPRESAS

ODS 6.2

Acesso à água a utilizadores

29,6 M ↑ 16%

Água potável produzida

644,2 Mm³ ↑ 5,8%

Nº de determinações de qualidade da água

1.019.780 ↓ -11%

EMPREGADOS

ODS 4.3 ODS 8.3

Formação a empregados

614.941 € ↓ -32%

Salários e benefícios

309,2 M€ ↑ **7,11%**

A Aqualia apostou numa estratégia de comunicação constante, útil e responsável com os grupos de interesses através dos seus canais digitais.

Alguns exeplos deste diálogo em 2020:

EMPREGADOS

Consultados em 2020 na Voz do Empregado:

545 empregados

ACIONISTAS

Conselhos de administração, comités e reuniões periódicas, relatórios de gestão e outros documentos internos

CLIENTES INSTITUCIONAIS E APS

Entrevistas a clientes institucionais

82,4% Índice de satisfação dos clientes institucionais

Associações

Diálogo com **mais de 50** associações sectoriais e intersectoriais numa perspetiva de colaboração

CLIENTES, UTILIZADORES, EMPRESAS E SOCIEDADE

Nas redes sociais o número de seguidores das páginas da Aqualia subiu notavelmente durante 2020:

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 do atendimento ao cliente

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

Desafios Globais: proteger o planeta

Somos interdependentes:
a nossa saúde e bem-estar
são os do planeta.

Stress hídrico

Rendimento hidráulico

Graças aos sistemas inteligentes de contagem da água, a Aqualia atingiu um rendimento hidráulico de 75.4% em 2020.

↑ 74,4% en 2019

Reutilização de águas residuais

↑ 10,9% sobre 2019

Boa prática

Perante o stress hídrico na República Checa e nas Baleares, com a implementação de sistemas de monitorização, vigilância e telecontrolo nas redes de distribuição, consegue-se:

- Controlar as fugas
- Reparações rápidas
- Minimizar as perdas de água

Emergência climática

A compra de energias renováveis (76 GWh/ano) e a instalação de painéis fotovoltaicos (5GWh7ano) pressupõem uma redução de aproximadamente

16.200
t CO_2 e/año

Geração de energia na gestão do ciclo da água

↑ 7,8%
que em 2019

A aposta na obtenção de biogás a partir de águas residuais, **através da tecnologia ABAD Bloenergy®** compensa aproximadamente

375
t CO_2 e/año

Marco histórico em I+D
O projeto Mides garantiu que as instalações de dessalinização possam ser autónomas em termos energéticos

Crise sanitária

A Aqualia enfrentou a crise sanitária através de:

01 Colaboração com instituições para a deteção precoce da COVID-19 nas águas residuais.

02 Consciencialização da sociedade acerca do uso responsável da água.

03 Elaboração de planos de contingência e formação para os seus empregados.

04 Compromisso de garantir a qualidade da água a utilizadores e clientes.

Década da ação: investir no futuro sem esquecer o presente

Falta apenas uma década para chegar a 2030, a data-limite para cumprir os compromissos definidos nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. A Aqualia trabalha há vários anos com o objetivo de os concretizar. **O Plano estratégico de Sustentabilidade 2021-23 estabelece as linhas estratégicas e as ações para os alcançar.**

1. Comunicação estratégica
2. Emergência climática e cuidado com o ambiente: mitigação, adaptação à mudança climática
3. Tecnologia para uma gestão integrada
4. Gestão de pessoas
5. Ética e compliance
6. Impacto social
7. Parcerias estratégicas

Investimento em inovação

5,1 M€

em 2020

21 projetos

↑ 19% que em 2019

Destinados à circularidade da água e à transformação de resíduos em recursos, às energias renováveis, aos biocombustíveis e biofábricas e outros projetos relacionados com a neutralidade carbónica.

Projetos em destaque para a transferência tecnológica

Life Methamorphosis

Maximiza a recuperação energética dos resíduos urbanos, reduzindo a necessidade de energia em 73% e poupando 74% nas emissões de CO_2associadas.

Interconecta Advisor

Obtém produtos de valor e permite abastecer veículos com bioenergia renovável.

Run4Life

Propõe um sistema de tratamento de águas residuais sem necessidade de ligação à rede de esgotos e reutiliza 100% das águas cinzentas.

A Aqualia aposta em soluções de mobilidade e transformação digital para uma gestão inteligente do ciclo da água, melhorando a eficiência e o serviço aos cidadãos.

1,6 M€

Investimento em transformação digital

+ 5,6 M leituras realizadas

com a app, 479 ordens de trabalho e 268.720 ordens processadas com as novas soluções de mobilidade.

Conversar para construir uma sociedade melhor

Como empresa gestora, o papel da Aqualia não é apenas o de oferecer um bom serviço. Garante a sustentabilidade social, junto das Administrações Públicas.

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO — 6.3 Meta

Melhorar a qualidade da água

9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS — 9.4 Meta

Modernizar as infraestruturas para que estas sejam mais sustentáveis e eficientes

17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS — 17.16 Meta

Investimento social, comunicação e diálogo com os grupos de interesses

2,9 M€

As Nações Unidas

e o Centro PPPs avalizam o impacto económico e social da Aqualia enquanto colaboradora dos governos para a implementação de projetos para a gestão da água.

Através de iniciativas como a parceria com a StepbyWater, a adesão ao Pacto Mundial e a filiação a mais de 50 associações, a Aqualia contribui para que se atinjam os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Atendimento ao Cliente

Aumento das chamadas para o Centro de Atendimento ao Cliente durante o estado de alarme **(54%).**

+26%, em Espanha, de pessoas atendidas no escritório virtual da Aqualia comparativamente a 2019.

Avaliação positiva dos serviços prestados: **81,4% Espanha e 88,1% França.**

97% dos utilizadores qualificaram o Aqualia contact de forma satisfatória.

Índice de reclamações foi de **0,45%.**

548.273 clientes com fatura eletrónica.

Garantia do acesso à água aos mais vulneráveis

+190.000 beneficiados, por via tarifária, bónus ou subsídios.

55.390 € Colaboração com 139 centros da Cáritas.

Assinatura de Fundos de Solidariedade com diversos municípios.

Qualidade da água

Tendo em conta mais de um milhão de indicadores que determinam a qualidade da água, a conformidade foi alcançada em

99,89% *dos casos*

Comprometidos com as pessoas

Os trabalhadores da Aqualia têm estado na primeira linha para garantir o acesso a um bem fundamental.

Crescimento do emprego

10.525 ↑ 10,7%
empregados

1.936 ↑ 7,6%
mulheres na equipa

8.029 ↑ 9,5%
empregados permanentes

Desenvolvimento profissional

36.134 ↑ 106%
participantes em cursos de formação

614.941 €
Investimento em formação
80% em Espanha e 20% internacionalmente

1.338
cursos realizados:
34% em Espanha e 66% internacional

Conciliación

86%
dos empregados

considera que nos últimos 3 anos houve avanços em matéria de conciliação.

Diversidade

1.398 *empregados*

realizaram o curso de Diversidade e Deficiência

A Aqualia mantém diversos acordos com associações e fundações, bem como a sua adesão à Carta da Diversidade da Fundação da Diversidade.

Segurança, saúde e bem-estar

100%
dos inquiridos

afirmam que a Aqualia agiu adequadamente perante a crise da COVID-19.

Revisão completa do sistema de gestão da Saúde e Bem-estar para a sua conformidade com a norma ISO 45001.

As delegações das Canárias, Itália, Chile e Omã foram premiadas devido às melhores práticas preventivas.

talk

parle

حديث

conversa

fala

parla

parle

conversare

talk

حديث

parle

conversare

diskutovat

fala

حديث

parla

Descobre o Relatório de Sustentabilidade de 2020

conversare

www.aqualia.com

comunicacion@aqualia.es