aqualia

REGENERAÇÃO
para um futuro positivo

Relatório de Sustentabilidade 2023

Principais objectivos e desafios que a Aqualia enfrenta e aos quais dá soluções

A principal atividade da Aqualia, que representa 80% do volume de negócios total, é a gestão do ciclo integral da água através de modelos de concessão ou ativos próprios que se disponibilizam através de contratos com governos nacionais, regionais, municípios, etc. para utilizadores residenciais e não residenciais.

Como qualquer grupo empresarial com presença internacional e vocação para um crescimento equilibrado, a Aqualia enfrenta o desafio de integrar práticas eficientes do ponto de vista económico, com políticas com as quais garante uma gestão ambiental comprometida com a descarbonização e a luta contra a emergência climática, com comportamentos responsáveis e com impacto positivo na sociedade. É aqui que reside o objetivo atual mais forte e o seu desempenho e valores ambientais, sociais e económicos:

Ambientais

Trabalho em medidas que mitiguem o impacto negativo das alterações climáticas tanto no ambiente como na sociedade.

Apoiar medidas de proteção da biodiversidade onde quer que atue.

Promoção da I&D, da transformação digital e do acesso às energias renováveis.

Sociais

Busca de soluções para o acesso à água para grupos vulneráveis e contra o stress hídrico.

Promoção da educação social no sentido da sensibilização para o cuidado e a qualidade da água.

Transformação digital da Aqualia e aplicação de soluções tecnológicas sustentáveis e eficazes.

Económicos

Priorização da economia circular onde quer que atue.

Consolidação de boas práticas do Canal de Ética e Modelo de Compliance.

Otimização da gestão do ciclo da água, a sua qualidade e disponibilidade para permitir melhorar o desenvolvimento e o bem-estar de milhões de pessoas.

Plano Estratégico de Sustentabilidade Aqualia (PESA 24-26)

O Plano Estratégico de Sustentabilidade 2024-2026 é um roteiro sólido, transversal e com impacto positivo que, através das suas sete linhas estratégicas, guia o avanço do propósito da Aqualia e assegura o bem-estar e progresso das pessoas e comunidades através da prestação de um serviço público: a gestão sustentável da água.

- UM DOCUMENTO DINÂMICO.
- QUE IDENTIFICA QUESTÕES IMPORTANTES EM MATÉRIA DE ASG.
- A PARTIR DE UM PROCESSO DE ESCUTA ATIVA DOS GI.
- COMO EXPRESSÃO DE COMPROMISSO COM OS ODS.
- COM FOCO INTEGRADOR *BOTTOM UP*.
- COM IMPORTÂNCIA NA TOMADA DE DECISÕES DA AQUALIA.

Principais ODS com um impacto nas diferentes atividades da cadeia de valor da Aqualia

Linhas estratégicas da Aqualia

- Atividade da Aqualia
- Linhas transversais
- Linhas impulsionadoras

LE1 EMERGÊNCIA CLIMÁTICA E CUIDADO COM O PLANETA

PROJETOS

- **P1** Redução do consumo de água.
- **P2** Otimização energética e redução de emissões.
- **P3** Promoção da economia circular.
- **P4** Proteção e recuperação de ecossistemas. Biodiversidade.
- **P5** Transferência tecnológica das soluções obtidas em projetos de I&D para a produção.

LE2 TECNOLOGIA PARA GESTÃO INTEGRADA

PROJETOS

- **P1** Apoio ao cliente omnicanal.
- **P2** Gestão e manutenção de ativos.
- **P3** Análise de água (AWA).
- **P4** App Be Aqualia.
- **P5** Cibersegurança.

LE3 GESTÃO DE PESSOAS

PROJETOS

- **P1** Sensibilização sobre igualdade e diversidade.
- **P2** Be talent/formação.
- **P3** Melhoria da experiência do funcionário.
- **P4** Zero danos aos trabalhadores.
- **P5** Projeto de saúde integral.

LE4 ESTRATÉGIA FINANCEIRA E DE NEGÓCIO

O desenvolvimento e os objetivos desta linha estratégica estão definidos no Plano Estratégico de Negócios da Aqualia.

LE5 ÉTICA E *COMPLIANCE*

PROJETOS

- **P1** Desenvolvimento do modelo de *compliance*.
- **P2** Formação e sensibilização em cultura ética.
- **P3** Sensibilização sobre a cultura ética nas nossas relações com terceiros.
- **P4** Cultura ética na cadeia de abastecimento, homologação de fornecedores.

LE6 COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA

PROJETOS

- **P1** Construir um plano de comunicação anual com o objetivo de mostrar aos grupos de interesse uma narrativa estratégica e consistente com o propósito da Aqualia e os ODS prioritários.
- **P2** Sensibilizar, interna e externamente, para os objetivos do plano de comunicação através do papel pedagógico da marca.

LE7 PARCERIAS PARA GERAÇÃO DE IMPACTO POSITIVO

PROJETOS

- **P1** Mecanismos tarifários para garantir o acesso à água e ao saneamento.

Criação de valor para a sociedade: principais números 2023

31 METAS
de ODS impactadas com as iniciativas da Aqualia

12 ODS
para os quais contribuiu em 2023

Capital financeiro

Um eixo essencial para políticas sustentáveis.

EBITDA
384,3 M€

Volume de negócios
1.487,40 M€

Habitantes atendidos
45,2 M€

1.100 M€
para financiamento de projetos verdes e sustentáveis

Capital industrial gerido

Gestão eficaz para milhões de pessoas.

Redes de abastecimento
55.980 km

Rede de esgotos
40.489 km

Estação de tratamento de água (ETA)
288

Água potável produzida
1.283.313.324 m³

Reservatórios de água potável
3.142

Estações de bombeamento de água potável
1.584

Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR)
865

Estações de dessalinização
33

Capital natural

Planeta, comprometidos com a regeneração.

Água potável captada para gestão
1.583.722.122 m³

Consumo total de energia
5.448.799 GJ

Água depurada devolvida ao seu ambiente natural
788.835.970 m³

Emissões diretas e indiretas de GEE (âmbitos 1, 2 e 3)
996.318 tCO_2eq

Determinações da qualidade da água
1.629.474

Rácio energia/volume de negócios (GJ/milhares de €)
3,66

Capital humano

Garantia do bem-estar de uma equipa global.

Funcionários
13.764

Funcionários mulheres
2.755

Funcionários permanentes
11.270

Investimento em formação
1.184.190 €

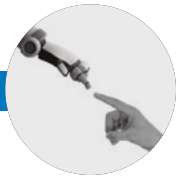
Salários e benefícios
388,84 M€

Horas de formação recebida
196.546
(13,44 horas por funcionário)

Mulheres em cargos de direção e quadros intermédios
22,66 %

Índice de frequência de acidentes
7,40

Funcionários com formação em ética e anticorrupção
3.124



Capital tecnológico

Tecnologia e digitalização para um serviço de excelência.

Investimento na transformação digital
16.800.585 €

Subsídios de exploração I&D+i
3,80 M€

Subsídios ao investimento e exploração e outros tipos de subsídios relevantes*
41,37 M€

Total de subsídios**
45,17 M€

Telemedidores implantados para facilitar a gestão inteligente
347.416

*Inclui subsídios de formação (cursos de formação subsidiados, item que, por natureza, corresponde a despesas com pessoal) mais subsídios de capital em projetos que não são de I&D e subsídios de exploração em projetos que não são de I&D.

**Critério de vencimento.

Capital social/relacional

A busca de um impacto positivo onde quer que atue.

Investimento em ações sociais nas comunidades (ação social e sensibilização)
4.065.901 €

Centros sociais que são subsidiados no acesso à água
144

Pessoas beneficiadas que são subsidiadas no acesso à água
23.127

Investimento de subsídio no acesso à água
60.894 €

Pessoas com possibilidade de acesso a taxas subsidiadas
4.082.496

Diálogo com associações sectoriais
73

Empresas detidas pela Aqualia com um Modelo de Compliance implementado
100 %

Fornecedores locais
98,4 %

Avaliações do serviço prestado Espanha*
80,5 %

Atendimento ao cliente: índice de reclamações
0,26 % Espanha **1,71 %** Internacional

Fornecedores locais em 2023
16.336

Pagamento a fornecedores
496.817.645 €

Fornecedores homologados locais em 2023
97,4 %

*Considerado como excelente, muito bom ou bom. Este estudo é realizado a cada dois anos.

Gestão integrada e inteligente

aqualia live

VANTAGENS QUE OFERECE AQUALIA LIVE:

● Administração ● Cidadão

- ● A eficiência e a eficácia operacionais são aumentadas.
- ● A satisfação do cliente é maior, graças ao atendimento personalizado.
- ● Os dados de clientes e funcionários são protegidos.
- ● As deslocações dos operários são reduzidas e as rotas de trabalho são otimizadas.
- ● Há um aumento na eficiência do trabalho.
- ● Garante-se um maior cuidado do ambiente graças à utilização eficiente da água e da energia.
- ● ● A omnicanalidade permite a comunicação, tanto com clientes como com funcionários e fornecedores, a partir de qualquer lugar e dispositivo.
- ● A supervisão da infraestrutura é possível através do controlo remoto.
- ● Utilizando modelos de previsão da procura, a produção de água é ajustada.
- ● É possível detetar fugas na rede e o consumo não autorizado pode ser controlado.
- ● Permite conhecer e analisar padrões de consumo para adaptar processos e garantir o abastecimento.
- ● Facilita a Faturação correta.
- ● O profundo conhecimento das infraestruturas, do padrão de consumo e do ambiente permite conceber planos diretores nas populações.

Captação

1

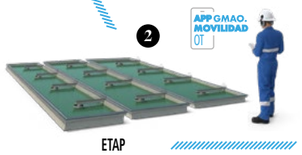
SCA. GEO. aWA.
Informações da rede atualizadas nos seus dispositivos móveis antes de realizar uma intervenção no terreno.

RESERVATÓRIO
GMAO. aWA.

LAB.
QUALIDADE DA ÁGUA

Tratamento e purificação

2



ETAP

GMAO. GEO. aWA.

3

Armazenamento

GMAO. GEO. aWA.
DETEÇÃO PRECOCE DE FUGA
Modelação rede abastecimento e saneamento

GEO. aWA. CAC.

Distribuição e consumo

4

ABASTECIMENTO

SISTEMA DE ESGOTO

SCA. GEO. aWA.

ÓCULOS DE REALIDADE MISTA
para aconselhar os operários no trabalho de campo.

COI.
SUPERVISÃO 360°
A partir do COI tudo é supervisionado. Facilita a visualização dos trabalhos em tempo real.

AQUALIACONTACT: TRANSPARÊNCIA E OMNICANALIDADE
Proporciona ao cliente acesso a contratos, faturas e todo tipo de procedimentos.

GESTÃO
comercial diversificada de clientes.

CLIENTE INSTITUCIONAL

aWA. CAC.
Contact center para gestão de clientes.

PARQUE DE CONTADORES DE TELEMETRIA

Irrigação em parques e jardins

Reutilização e regresso à natureza

6

Depuração

Avisos de cheias e controlo de descargas no meio ambiente.

- a Biogás combustível
- b Gestão das lamas para fertilizante
- c Eficiência energética

LAB.
QUALIDADE DA ÁGUA
Monitorização constante da qualidade da água através de pontos de amostragem planeados.

MODELAGEM DE INFORMAÇÕES DE CONSTRUÇÃO (BIM)
Combinação de realidade aumentada e modelagem de informações de construção para gestão integral do ciclo da água.

Cibersegurança:
mecanismos de prevenção, controlo exaustivo e automatização que abrangem todo o ecossistema Aqualia Live

Envio a minha leitura pela app, evito deslocações.

Deteção de fuga na rede. Introduzo ordem de trabalho.

Olha, recebi um SMS da Aqualia. Ops! Amanhã haverá interrupção no fornecimento. Assim consigo organizar-me!

Sim, sim, enviei uma foto da fuga para a app da Aqualia e vêm reparà-la rapidamente. Não se pode desperdiçar água!

Entro no Aqualia Live e que boas notícias para os cidadãos! Este mês poupámos em água o equivalente a 5 piscinas olímpicas.

Pedirei à Aqualia se me podem enviar dicas de consumo responsável.

Já está! Paguei a minha fatura através do site da loja virtual.

Muito obrigado por me explicar a fatura, assim da próxima vez poderei usar a app ou o telefone.

Desculpe, mas reparei que a minha fatura tem um valor elevado. Podem ajudar-me?

A Aqualia informou-me de que posso ter uma avaria. Ena!

aqualia

www.aqualia.com

Conheça o Relatório
de Sustentabilidade 2023