



REGENERAÇÃO

para um futuro positivo

Relatório de Sustentabilidade 2023

Índice

Conversamos com o nosso CEO	4
1. Somos Aqualia	10
2. Estratégia de impacto: consolidamos a nossa estratégia	26
3. Governança: Promovemos a sua versão mais transformadora e sustentável	50
4. Planeta: comprometidos com a regeneração	74
5. Pessoas: gerimos o bem-estar de uma equipa global	112
6. Tecnologia e digitalização para um atendimento de excelência	132
7. Impacto social e alianças: geramos laços de confiança	154
Anexos	168



Você quer saber mais?

Com o seu dispositivo móvel, leia os códigos que irá encontrar ao longo do Relatório para ter acesso a mais informações.

Regenerar

Do lat. *regenerāre*.

1. tr. Dar novo ser a algo que degenerou, restaurá-lo ou melhorá-lo.

Às vezes, uma simples palavra pode ser aquela borboleta cujo bater de asas causa uma revolução, sustentável, neste caso. Este é o momento que vivemos, onde as palavras já não são sons que desaparecem, são ações de hoje para amanhã com as quais investigamos e travamos as alterações climáticas, damos nova vida aos ecossistemas e ajudamos a promover um bem-estar social justo.

Hipócrates já sugeriu isso: "Pratique as ações que o aproximam do futuro." Estamos numa posição privilegiada, como agentes de mudança, para dizer que já tomamos esta sugestão como um apelo à ação. Prova disso é o nosso Relatório de Sustentabilidade 2023, que fala da capacidade e vontade da Aqualia de, através da regeneração, contribuir para mudar a situação e projetar-nos para um futuro positivo.

Temos as chaves para liderar a mudança

Félix Parra | CEO da Aqualia

Conversámos com Félix Parra, CEO da Aqualia, como preâmbulo perfeito para este Relatório de Sustentabilidade relativo ao exercício de 2023. Através da sua visão global da empresa, destacamos a importância de sermos corajosos no momento de tomar decisões, especialmente as relacionadas com sustentabilidade (ASG).

Existe algo que, como um fio invisível, une as civilizações que se sucederam ao longo da história. Este fio é líquido, pois é precisamente a água, e a sua necessidade de a ter próxima, que tem determinado a vida das pessoas – os movimentos demográficos, os assentamentos e a sua sobrevivência. Segundo as Nações Unidas, uma em cada seis pessoas no mundo vive com stress hídrico, uma estatística que deverá aumentar devido às alterações climáticas. Em pleno século XXI, o direito universal de acesso à água deveria estar consolidado. Conscientes disto, na Aqualia defendemos que a mudança não é apenas verde e digital, mas também deve ser azul, valorizando assim um dos elementos mais transversais da Agenda 2030: A água. Retomamos o tema para falar com Félix Parra, CEO da Aqualia, e contextualizar como é o momento atual e as expectativas futuras do sector.

Uma mudança de paradigma

A regeneração como motor

Nos últimos anos assistiu-se a uma mudança de paradigma na essência das empresas, tanto do ponto de vista organizacional como nos seus valores. Esta barreira invisível que deixou muitos assuntos isolados e privados das empresas foi ultrapassada, dando lugar a uma abertura de visões sem precedentes e a uma maior transparência. Este fato significou um enriquecimento da consciência empresarial, caracterizado pela adoção de formas que levam em conta o ecossistema sobre o qual a empresa impacta. A Aqualia exemplifica

perfeitamente esta mudança vital essencial e coloca-a em prática em muitas áreas, mas sobretudo na criação e análise de processos de consulta e escuta ativa de grupos de interesse levada a cabo para o Plano Estratégico de Sustentabilidade. Da sua experiência como CEO da Aqualia, como viveu esta mudança e o que significam para o progresso da empresa processos como a investigação da dupla materialidade?

Felizmente tudo está a ser assimilado e canalizado, a circunstância tem prevalecido, embora derivada de uma crise ou, melhor, de crise permanente, o que nos tornou uma empresa mais consciente. Não se pode continuar com o mesmo modelo de crescimento sem uma visão de onde se quer chegar, quando os recursos são escassos ou sofrem com a deterioração climática, como é o caso da água. Na Aqualia decidimos há muito tempo trabalhar a partir da nossa consciência. E esta tem vocação para cuidar das pessoas e do ambiente, sem deixar de ter os pés no chão, o que nos permitiu tomar decisões importantes a partir do realismo que nos vinculam necessariamente aos critérios ASG e aos ODS das Nações Unidas. Foram decisões corajosas – e nada fáceis – tomadas a partir de uma visão analítica que não se esquivou da responsabilidade que tem uma empresa como a nossa e, embora saibamos que não existem fórmulas mágicas, devemos dar o primeiro passo e adicioná-lo a muitos outros. Sabemos que isto foi bem visto pelos nossos clientes, tanto aqui como no estrangeiro, onde crescemos para que a nossa atividade internacional supere agora a que realizamos em Espanha.

Através desta evolução no negócio, a empresa cresce ligada ao grande desafio da gestão eficiente da água, e fá-lo com o objetivo de contribuir com o nosso grão de areia na regeneração para um futuro positivo, com o qual tanto nos identificamos. Algo muito importante para a Aqualia. A ideia de regeneração faz parte da nossa identidade, gerir bem o ciclo integral da água é fonte de vida para as pessoas, e por isso o negócio e o impacto social são intrínsecos à identidade da Aqualia.

Emergência climática

Avalie a oportunidade

Da mesma forma, a emergência climática fez com que a sociedade, as instituições e as próprias empresas adotassem novos pontos de vista, colocando no centro o bem-estar e o futuro das pessoas e do planeta. E embora ainda haja muito por fazer, para a Aqualia – que tem como atividade principal a responsabilidade pela gestão eficaz de um dos recursos mais preciosos como é a água – o que significou esta mudança e que medidas de mitigação das alterações climáticas considera serem prioritárias?

Sem dúvida, as diretrizes das Nações Unidas, os ODS, bem como as diretivas europeias e os critérios de gestão empresarial ASG (baseados na perspetiva do triple balance), tornaram-se um guia comum que direciona os esforços globais para a mitigação dos efeitos negativos e travão das alterações climáticas. Estamos todos envolvidos e responsáveis. No caso específico do sector da água, nesta altura, e como se fôssemos as florestas de madeira Stradivarius, madeira que melhorou a sua sonoridade devido a uma seca sem precedentes entre 1645 e 1715 que provocou um crescimento extremamente lento das árvores, tornou-se uma oportunidade para conseguir fazer grandes mudanças sistémicas apoiadas pelas necessidades atuais. Esta mudança, os grandes desafios socioambientais (especificamente o desafio hídrico, a emergência climática em geral...) são realmente uma oportunidade para o negócio e um impulso para a inovação contínua em que estamos imersos.

Em geral, pode-se dizer que todas as medidas são prioritárias. Mas a tendência para a dissociação sublinha que o crescimento económico não está necessariamente ligado a mais emissões de CO₂, por exemplo. Em 2023, o nosso Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 promoveu que 50 % da energia consumida fosse proveniente de



Félix Parra | CEO da Aqualia

fontes renováveis. E esta é uma das principais vias de atuação da Aqualia. Temos consciência de que o conceito de crescimento vinculado ao modelo de recursos ilimitados não é compatível com o uso consciente da água, e que devemos entender que o que fazemos como empresa tem como objetivo principal o bem-estar da sociedade como um todo. A nossa aspiração é ajudar a viver melhor.

Além disso, a nossa área de atuação cresceu, porque não só gerimos o ciclo da água, mas também atendemos às necessidades do ambiente local onde operamos para transcender a nível global. Inevitavelmente, impactamos a sociedade e o ambiente e isso coloca o foco diretamente numa governança consciente que aproveite o momento e reverta as circunstâncias adversas. Neste aspecto, os colaboradores da Aqualia sentem-se tão comprometidos com a gestão do ciclo da água como com o seu papel social nas localidades onde a empresa opera.

“A ideia de regeneração faz parte da nossa identidade; gerir bem o ciclo integral da água é fonte de vida para as pessoas”.

Investimento e P&D

Pedras angulares do progresso sustentável

A necessidade de um cuidado consciente do ciclo integral da água provoca uma atualização dos serviços e infraestruturas que envolve diretamente a Aqualia. Mas esta atualização exige maior investimento e harmonia nas alianças com os governos estaduais e locais. De facto, esta relação público-privada é um dos principais temas derivados do estudo de dupla materialidade realizado em 2023. Como descreveria a relação da Aqualia com as entidades públicas com as quais trabalha na situação atual?

A Aqualia é uma empresa plenamente implantada no sector, com uma credibilidade que temos demonstrado ao longo dos anos. Isto foi conseguido graças ao facto de termos sabido inovar e adaptar-nos às mudanças específicas ou geopolíticas. E em todos os momentos conseguimos manter e levar, onde quer que operemos, os nossos valores éticos. Este trabalho teve benefícios que impactarão o serviço ao cliente. Como exemplo, fomos reconhecidos, de acordo com o ranking da *Global Water Intelligence*, como *Best Water Company of the Year 2023*, e que dez entidades bancárias lideradas pelo CaixaBank nos concederam um empréstimo verde de 1.100 milhões.

O caminho para o desenvolvimento sustentável implica um investimento significativo, mas cujas ações como as obras de infraestruturas, a I&D para a regeneração de águas residuais, a digitalização de todo o processo, a poupança de água na prevenção de fugas, a promoção da economia circular e o relacionamento com fornecedores locais, etc., são realizadas com uma visão a longo prazo. Ou seja, onde operamos o aumento da eficiência tem sido exponencial, o envolvimento a nível local é notável e a proposta de soluções e investimentos respondem às exigências de eficiência no sentido de um impacto positivo no ambiente por parte da Aqualia. Dadas as condições extremas que cercam a ideia da água como recurso: secas, restrições, inundações, avarias... respondemos com a experiência de estar presentes em 18 países e prestar serviço a mais de 45,2 milhões de pessoas, afirmando-nos como a solução para problemas de abastecimento e gestão.

Contudo, cumprir a Agenda 2030 é o grande desafio, pois exige um enorme investimento. A União Europeia estimou que, para cumprir o Acordo de Paris, são

“É necessário maior investimento – especialmente investimento que crie valor regenerativo – e, ao mesmo tempo, políticas que não deixem ninguém para trás. O envolvimento da nossa empresa evoluiu e cresceu.”

necessários cerca de 180 mil milhões de euros de investimento anual adicional até 2030. Por outro lado, e segundo as Nações Unidas, estima-se que em 2030 será necessária 160 % da água disponível para atender à demanda da população global. São dados que sublinham a importância do ativo que gerimos, do qual temos consciência e responsabilidade. O desafio é tal que, agora mais do que nunca, só uma articulação eficaz da colaboração público-privada poderá garantir o cumprimento dos objetivos. Uma parte importante do nosso trabalho é, em conjunto com as autoridades públicas, conseguir estruturar esta colaboração. Portanto, somos um aliado de referência das instituições no enfrentamento das crises hídricas das próximas décadas.

Um apelo à ação

Financiamento consciente

Voltando ao tema do financiamento, o estudo *O Investimento Sustentável e Responsável em Espanha 2023*, elaborado pela Spainsif e DWS, indica que a parcela dos ativos geridos com alguns critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) aumentou de 51 para 55 % do total comercializado em Espanha. Da mesma forma, o Fundo Monetário Internacional (FMI) prevê que as necessidades de investimento para mitigar as alterações climáticas nas economias em desenvolvimento e nos mercados emergentes quadruplicarão, atingindo 2 biliões de dólares em 2030. Com base na sua experiência, como avalia este aumento?

Sem dúvida, estes dados transmitem o bom momento do envolvimento de todos os agentes para deixar de

procrastinar e começar a lutar seriamente contra as alterações climáticas. Por outro lado, mostram o valor que finalmente está sendo dado à gestão sustentável, e com isso me refiro aos eixos ESG.

Nós próprios já trabalhamos em linhas estratégicas alinhadas com estes eixos, linhas com as quais procuramos contribuir para os ODS. Isto num momento chave em que se sabe que a crise climática está a conduzir a uma perda de competitividade. Os dados que suportam esta conclusão são relevantes, uma vez que se estima que Espanha perdeu 1,8 % do PIB num ano (2022) devido às alterações climáticas. Como empresa que ocupa um lugar na linha de frente dos efeitos desta crise ambiental, devemos valorizar a importância destes dados. É necessário maior investimento – especialmente investimento que crie valor regenerativo – e, ao mesmo tempo, políticas que não deixem ninguém para trás. O envolvimento da nossa empresa evoluiu e cresceu. Neste sentido, gostaria que as pessoas que compõem a Aqualia assumissem, cada um segundo as suas possibilidades, esta liderança rumo à mudança.

Críticos e construtivos

Conhecimento da fadiga da "sustentabilidade".

E, como parte de uma empresa como a Aqualia que lidera a mudança sustentável onde quer que atue, e de acordo com a sua experiência pessoal como CEO da empresa, qual é a sua opinião sobre o excesso de informação (infoxicação) relacionado com o conceito de sustentabilidade? Embora tenhamos comentado que já existe uma mudança de paradigma instalada, afinal tal não ocorreu às custas de distorcer, para o bem ou para o mal, esta palavra?

Sim, as palavras, como conceitos vivos no uso da linguagem das pessoas, às vezes perdem força. Neste caso, talvez por puro tédio, mas ao mesmo tempo penso que é um mal menor, embora o seu valor e importância devam ser redirecionados. Para isso, precisamos de ter um ponto de vista amplo que englobe todo o prisma, ouvindo e aprendendo com especialistas e economistas em riscos e desafios sociais e ambientais como sociólogos, cientistas, economistas de impacto. Fugir do pensamento único estimula a criatividade. Também nos deveria inspirar a aprender do mundo cultural, por exemplo, que oferece muitas ferramentas para nos unirmos no desafio comum e facilitar a descoberta de

mais de
13.700*
funcionários em todo o mundo

*+40,2 % comparativamente a 2021 devido à expansão internacional

mais do que **30 %**

da energia consumida na empresa provém de fontes renováveis

mais do que **215 %**

aumento do investimento em digitalização comparativamente a 2021

30 e **12**
metas em ODS

em que temos um impacto com o nosso Plano Estratégico 2021-23

soluções para os desafios que enfrentaremos nos próximos anos. E 2030 não está tão longe.

Justamente, um livro que gostei, embora muitos o classifiquem como “ativista”, e que me fez refletir sobre o tema foi *Contra a sustentabilidade* de Andreu Escrivà. No livro denuncia a desvalorização da palavra, acusando sobretudo o mundo do marketing e o jogo duplo de muitas empresas. Isso também faz parte da evolução, uma palavra pode expirar, mas o mais importante é toda a revolução que ela trouxe consigo. Devemos sempre questionar os esquemas económicos, ambientais e sociais em que se baseia o desenvolvimento sustentável, mas é uma forma diferente de olhar que foi estabelecida e já é um facto consumado. Pode-se dizer que já somos nativos sustentáveis, vemos a sustentabilidade como vetor de transformação, crescimento orgânico, liderança e competitividade. Um fator diferencial, é possível que sim, mas com o mesmo propósito.

Por outro lado, independentemente do conceito de sustentabilidade, devemos concentrar a nossa atenção em conseguir um impacto positivo nas comunidades graças a uma boa gestão da água. Mas, sem dúvida, devemos encorajar políticas – de empresas ou instituições – que tenham um impacto positivo em vez de punir o contrário, ou seja, encorajar aqueles que são mais capazes de acelerar a mudança e estão empenhados em alcançá-la, embora nos caiba primeiro assumir o papel de agente-chave para liderá-lo e demonstrar – com o nosso desempenho – que demos passos importantes mesmo quando não nos foi pedido.

Novas tecnologias

Aliadas da sustentabilidade

No caminho para esta mudança existe um elo que se tornou fundamental e que a Aqualia afirma como tal, que é a digitalização e adoção de novas tecnologias na gestão da cadeia de valor do setor da água. Sabemos que a inteligência artificial já está a ajudar em muitos dos processos de controlo e, por outro lado, quanto mais exposto estiver através das novas tecnologias, mais vulnerabilidades de cibersegurança poderão ser descobertas. Como é que a Aqualia gere esta ambivalência, oportunidade e risco na mesma moeda?

Temos consciência de que os riscos que emergem com força são tecnológicos, e é precisamente isso

que afirma o recente *Relatório de Riscos Globais do World Economic Forum 2024*. A cibersegurança, a inteligência artificial ou a sua utilização para desinformar e deturpar são tópicos importantes aos quais devemos prestar atenção. Além de citar no estudo mudanças climáticas, geopolítica e mudanças demográficas, fatores que podem ser influenciados pelo uso fraudulento de informações.

Também o CEO Outlook Pulse Survey, de julho de 2023, publicou que entre os grandes desafios corporativos da próxima década estavam a sustentabilidade e a inteligência artificial. A tal ponto que, segundo Larry Fink, da Blackrock, se fala em novas forças estruturais que moldam uma nova ordem económica e que posicionam a inteligência artificial e a digitalização na liderança dos setores em crescimento.

Na Aqualia assumimos estes riscos como desafios contínuos que enfrentamos. Mas, independentemente disso, a digitalização representa um avanço sem precedentes no que diz respeito à gestão eficaz do ciclo da água, e a sua utilização está focada em impactar positivamente o ambiente. Neste sentido, a evolução qualitativa ocorrida na Aqualia nos últimos três anos, com a integração da IA, *machine learning* e os sistemas *big data* ao configurar a plataforma Aqualia Live, representa um salto sem precedentes no controlo integral de todos os processos e posicionou-nos como principais aliados dos clientes institucionais.

As pessoas

Progresso e comunidade

Um dos leitmotiv da Aqualia é “Pessoas que trabalham para pessoas”, lema que se liga diretamente aos ASG e a várias linhas estratégicas do Plano Estratégico de Sustentabilidade. Em que medida a colocação das pessoas no centro da administração foi decisiva para o crescimento da Aqualia?

Esta mudança conjuntural na governança da Aqualia foi vital. Anos atrás, a empresa era o guarda-chuva sob o qual os funcionários simplesmente se protegiam. Nos últimos tempos, e coincidindo com esta mudança de paradigma ou sistémica ou de pensamento, como lhe quisermos chamar, tem sido atribuído valor às pessoas que compõem uma empresa, graças às quais uma marca evolui, pensa e cresce. E gostaria de qualificá-lo com um aspecto importante que surgiu dos processos de escuta com pessoal dos países onde a Aqualia

“A evolução qualitativa ocorrida na Aqualia nos últimos três anos, com a integração de IA, machine learning e sistemas big data configurando a plataforma Aqualia Live, representa um salto sem precedentes no controlo integral de todos os processos e posicionou-nos como principais aliados dos clientes institucionais”.

começou a operar. Nestas conversas destacou-se a qualidade humana e técnica dos colaboradores e como se convertem em referências especializadas e calorosas para a integração de novos recursos. Esta ideia de colaboração, de integração através do calor humano, é, em muitas ocasiões, um aspeto diferenciador da Aqualia no estrangeiro.

Hoje não se pode falar de sustentabilidade se esta não unir as pessoas e o seu ambiente, e isso não será alcançado se deixarmos alguém para trás. Neste sentido, na Aqualia lutamos para que ninguém fique para trás. Podemos especificar que nosso trabalho consegue levar água potável a comunidades que antes tinham dificuldades. Até a digitalização facilitou exponencialmente os processos, mas para que este trabalho de defesa do acesso a uma vida digna e melhor seja realizado é necessário que haja uma equipa humana por detrás. Estou muito orgulhoso da equipa Aqualia, porque não só alcançou o sucesso do negócio, como também se estabeleceu como uma equipa generosa e envolvida, cujo único objetivo é conseguir o bem-estar das pessoas. Algo que me lembra a Benjamina de Atapuerca, por quem a comunidade formada por indivíduos sem relação entre si foi capaz de renunciar ao seu próprio benefício, e até à própria vida, para cuidar de uma menina. Um exemplo maravilhoso do que significa comunidade como uma organização que reúne perfeitamente o cuidado das pessoas e o progresso para o bem comum.

O Conselho de Administração da Aqualia nomeou Santiago Lafuente, diretor de Espanha, como novo CEO da empresa a partir de 9 de abril de 2024.

Substituiu Félix Parra, que ocupa o cargo desde 2013, e que atinge a idade da reforma.

A partir de agora

O futuro é construído

Resumindo, podemos dizer que a Aqualia está numa posição privilegiada, há anos que realiza processos de escuta estratégica aos seus GI, já começou uma profunda transformação cultural rumo à sustentabilidade e tem a convicção, apoiada pela governança, que estes são os passos adequados para alcançar um maior bem-estar e poder consolidar o negócio de forma consciente. A partir deste momento, como você vê a trajetória da empresa nos próximos anos?

Ainda temos muito a fazer, mas as linhas estratégicas do nosso Plano de Sustentabilidade, embora flexíveis, marcam um roteiro sólido na nossa atuação, ao mesmo tempo que estão enraizados nos nossos valores éticos. Estamos otimistas porque já estamos agindo e sabemos o que precisa ser feito. Além disso, sentimos legitimação social pela nossa atuação e tomamos com coragem as rédeas desta liderança. O futuro nos permitirá fortalecer, amadurecer e estar em melhores condições do que outras empresas que ainda não iniciaram este caminho transformador.

Sem deixar de estar consciente de que a tendência – segundo o *World Economic Forum 2024* – mostra que as alterações climáticas continuarão a ser um risco a ter em conta, juntamente com a perda de biodiversidade ou a poluição. E a isso soma-se o aumento de outras preocupações, como o custo de vida, a solidão, a tecnologia... apontadas na pesquisa *Priority Compass* da FII (na qual participam 50 mil pessoas de 23 países). Mas, na Aqualia vemos o futuro com a força da energia, do conhecimento e do desejo. Além disso, graças ao financiamento verde, as mudanças necessárias podem ser realizadas. Ainda há muito por fazer, mas queremos e podemos consegui-lo.



Somos Aqualia

Um mundo em constante transformação
Modelo de negócios e estratégia da empresa
Propósito, valores e cultura
Marcos 2023
Presença global
Criação de valor em números

1.487,40 M€	Volume de negócios
45,2 milhões	Nº de habitantes atendidos
1.283,31 milhões de m³	Água potável produzida



+10 %
EBITDA
relativamente a 2022

+9 %
funcionários
em relação a 2022

Um mundo em constante transformação

Negócio do século XXI para os desafios do século XXI

O mundo está imerso em mudanças contínuas e cada vez mais aceleradas. Um mundo em que a interconexão global, os avanços tecnológicos e as mudanças sociais estão interligados, criando uma rede que continua a crescer e a evoluir. Este contexto de evolução sem fim não só redefine a forma como as pessoas vivem, trabalham e se relacionam entre si e com o ambiente, mas também apresenta desafios e oportunidades sem precedentes. Um momento emocionante que traz consigo inovações tecnológicas revolucionárias e avanços na consciência social e ambiental, mas que tem como pano de fundo a deterioração e o declínio dos recursos naturais. As alterações climáticas são uma realidade que se faz sentir em todas as partes do planeta com episódios extremos de seca, inundações incontáveis ou o rápido derretimento dos pólos, por exemplo.

"A empresa tem experiência em diferentes cenários e países. Isto representa uma fonte de conhecimento para as equipas."

JAVIER SIERRA,
GERENTE NACIONAL, EGITO

A Aqualia está consciente de que, como parte da sociedade e como empresa, existem múltiplos desafios a enfrentar, o que leva a empresa a desenvolver verdadeiras estratégias de sustentabilidade que intervenham na economia, no sistema produtivo e, em última instância, na criação de um estilo de vida mais cuidadoso

com as pessoas e o planeta a longo prazo. Na Aqualia trabalhamos desde "o agora", sem adiar responsabilidades, para mitigar as alterações climáticas, cuidando do recurso essencial à vida: A água.

O Relatório sobre Riscos Globais 2024 do Fórum Económico Mundial destaca quatro aspetos críticos que estão a determinar comportamentos globais: o aquecimento do planeta e as suas consequências, segundo dados da Comissão Europeia e do Observatório Europeu da Seca, os anos 2022 e 2023 foram anos de climas extremos: as alterações e o crescimento das populações, a aceleração e disrupção tecnológica e também as movimentações geopolíticas.

Neste contexto e numa relação transversal com estes eixos – no que diz respeito à Aqualia – o acesso à água, recurso vital, e ao saneamento, serviço crítico, não estão imunes a estes riscos. Em pleno século XXI, o acesso universal à água deveria estar consolidado. Contudo, hoje mais do que nunca, este direito está ameaçado. Enfrentar este desafio neste contexto global é, sem dúvida, o maior com que a Aqualia se depara e para o qual pode contribuir com a experiência de um líder no sector.

Felizmente, a situação incentiva o reforço da colaboração entre governos, comunidades e entidades de gestão privadas como a Aqualia, para poder enfrentar os desafios e encontrar soluções eficazes para os problemas de abastecimento, saneamento e purificação e assim otimizar um recurso escasso como a água. Um exemplo é o rápido processo de urbanização que está a ocorrer nos países emergentes, algo que sem dúvida implica a melhoria das condições de vida da população, mas que também requer um exercício profissional que se ocupe da necessidade de um acesso digno à água.

Modelo de negócio e estratégia da empresa

No cenário atual, a Aqualia fornece soluções técnicas e presta serviços de qualidade em todas as fases do ciclo integral da água, com o objetivo de melhorar o bem-estar das pessoas e das comunidades nas quais intervém. Nesta atuação, a forma de trabalhar da Aqualia assenta na preservação dos recursos hídricos e do ambiente através: da inovação para melhorar a eficiência na gestão, dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas como guia, caminho e fim, e de acordo com os quadros legais e regulamentares existentes em cada geografia.

A Aqualia é um dos principais operadores internacionais e centra a sua gestão em modelos de negócio baseados na colaboração público-privada. A atividade está orientada em áreas geográficas específicas, nas quais atuamos sempre com o objetivo de alcançar um crescimento sustentável e sustentado a longo prazo. São aplicados critérios para garantir uma rentabilidade razoável em todas as áreas da cadeia de valor que inclui o ciclo da água, desde a conceção de instalações até à gestão de grandes projetos de investimento em sistemas de água.

As atuais necessidades do mercado aliadas às exigências regulamentares europeias levam a um aumento da procura de serviços hídricos eficientes orientados para a sustentabilidade dos processos produtivos, o que tem levado a um maior desenvolvimento da área de negócio Aqualia Industrial.

Ao longo de mais de 30 anos de experiência, a Aqualia demonstrou um elevado compromisso com a sustentabilidade ambiental procurando sempre estar ligada e contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, o que se reflete na atualização do Plano Estratégico de Sustentabilidade 2024-2026 da empresa e nos pilares em que fundamenta o negócio:

- 1. Sustentabilidade.** A atividade da Aqualia inclui objetivos essenciais que visam atingir as metas estabelecidas pela Agenda 2030, especificamente, com tudo o que está relacionado com o uso da água como um bem escasso, bem como o combate à poluição ambiental, as alterações climáticas e seu impacto ambiental e social. Para isso, inovar em sustentabilidade e desempenhar um papel importante na economia circular é uma prioridade para a empresa.
- 2. Digitalização e tecnologia.** A transformação digital da Aqualia e a aplicação de soluções tecnológicas nos processos constituem um eixo chave no seu presente e futuro. O desenvolvimento destas áreas irá permitir otimizar a gestão do ciclo integral da água e, por conseguinte, reduzir ou evitar perdas nas redes de distribuição de água fornecida, assim como melhorar todos os processos relacionados com a organização interna da empresa e do serviço ao cliente.
- 3. Internacionalização.** A ação da empresa está intimamente ligada ao crescimento sustentável e à expansão internacional que responde às necessidades globais de água potável e saneamento, especialmente na Europa, América e MENA.

Por outro lado, a Aqualia está consciente da importância da atuação essencial que desempenha onde quer que esteja presente, e por isso procura transcender, ir mais além e fortalecer a ligação com o ambiente circundante e a sociedade através de iniciativas de valor social, diálogo e transferência de conhecimentos. Desta forma, trabalhamos para criar uma cultura organizacional exemplar, promovendo nos colaboradores competências, confiança e orgulho para atingir os objetivos estratégicos da empresa.

Prestadores de serviços essenciais para os cidadãos

Entre os modelos de negócio que a Aqualia implementa nas diferentes geografias estão os seguintes:



Estação de tratamento de águas residuais de Abu Rawash, Egito.

GCIA

A atividade mais importante da Aqualia é a gestão dos serviços públicos do ciclo integral da água através de modelos concessionais a longo prazo ou da posse de ativos em países com sistemas regulamentares comprovados. Atualmente, a empresa opera em concessões municipais da água em Espanha, Portugal, Itália, França e Colômbia, assim como ativos próprios em Espanha, Chéquia, Geórgia e Colômbia.

BOT

concessões em infraestruturas nas quais concebe, constrói, financia e opera infraestruturas, estações de tratamento (purificação, depuração e dessalinização) ou instalações de reutilização a longo prazo através de contratos tipo BOT e mecanismos de *take or pay*, nos quais a recuperação do investimento associado às infraestruturas é garantida sem assumir o risco da procura. A Aqualia concentra a sua atividade neste modelo de negócio em Espanha, América (México, Peru, Chile e EUA), EUA) e MENA (Arábia Saudita, Argélia, Egito, Catar e Emirados Árabes Unidos).

O&M

Inclui serviços de operação, manutenção e exploração de infraestruturas hidráulicas. Este serviço permite a disponibilidade contínua de água de qualidade, o que exige dedicação, tecnologia, profissionalismo e experiência necessários para alcançar a máxima excelência nos processos. A Aqualia tem estes modelos de negócio nos EAU e América Latina (México).

EPC

Refere-se a *engineering, procurement and construction*, ou seja, modelos em que são realizados projetos de conceção e construção pela Aqualia, sem que a operação destes seja realizada. A experiência de trabalhar com construtoras líderes nos permite criar alianças para reduzir e minimizar os riscos da construção. A empresa tem contratos EPC na Europa (Roménia), América Latina (Colômbia) e MENA.

Propósito, valores e cultura

A base do nosso dia a dia

A Aqualia dedica todos os seus esforços para alcançar o equilíbrio e o bem-estar de todos, bem como para construir colaborações sólidas com outros. Como empresa privada que gere um bem público, são cumpridos os mais elevados padrões de ética e valores necessários para a constituição de sociedades pacíficas nas quais o desenvolvimento sustentável, a justiça e o bem-estar sejam possíveis para todos os cidadãos. Como tal, o propósito da empresa baseia-se em liderar, gerir e facilitar alianças que ajudem a superar o stress hídrico e promover a qualidade de vida proporcionada pelo acesso ao direito universal à água e, desta forma, garantir o progresso das pessoas e das comunidades onde atua.

A cultura e o Código de Ética da Aqualia inspiram-se e baseiam-se nestes valores, e a partir deles enfrentam-se o desafio de uma gestão eficiente e inovadora do ciclo integral da água. Com esta forma de ser, constrói-se uma cultura própria que deixa as marcas da identidade da empresa em cada território onde atua, procurando sempre deixar um impacto positivo.

Como prova do compromisso da Aqualia com o desenvolvimento sustentável, desde o final de 2020, a empresa é membro de pleno direito do Pacto Global, a instituição de referência das Nações Unidas para promover o respeito pelos Direitos Humanos e pelas boas práticas nas empresas e noutras entidades socioeconómicas. Esta adesão envolve o cumprimento e a promoção dos dez princípios de atuação que oferecem orientação de gestão em relação às questões de direitos humanos, normas trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção.

Ao longo deste relatório são divulgadas todas as políticas, medidas e ações que foram realizadas na Aqualia durante o ano de 2023, de acordo com o Pacto Global, bem como o seu contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



OS VALORES E ATRIBUTOS QUE A EMPRESA DEFENDE E ESTÁ DETERMINADA A CONTINUAR A DEMONSTRAR SÃO:

- 1 Experiência especializada em cada fase da gestão do ciclo integral da água
- 2 Orientação para o bem-estar presente e futuro das pessoas
- 3 Qualidade e eficiência no serviço
- 4 Solvência e consistência financeira
- 5 Inovação
- 6 Envolvimento ambiental, sensibilização e divulgação
- 7 Envolvimento social
- 8 Ética, transparência e integridade nos negócios

Marcos 2023

● NEGÓCIO SUSTENTÁVEL ● PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

Fevereiro

● ESG globais

Em fevereiro de 2023, o Pacto Global reconhece que a Aqualia atingiu um nível avançado em tripla sustentabilidade: a empresa foi reconhecida pelos seus esforços na adoção de ações relacionadas com critérios ambientais, sociais e de governança (ASG).

● Japão. Hidrogénio verde

Apresentação dos projetos Missões Eclosión e Zeppelin no Japão, por Víctor Monsalvo, onde foram destacadas as oportunidades do setor da água para promover projetos de hidrogénio verde: geração e armazenamento no Vale de Hidrogénio de Yamanashi.

● Espanha. Energias renováveis

A sustentabilidade energética é impulsionada na estação de tratamento de Jerez com a instalação de 1.580 painéis fotovoltaicos, reduzindo o consumo elétrico em 22,6 % e evitando a emissão de 708.900 kg de CO₂ por ano.

Mai

● Berlim. Global Water Awards

A Cúpula Global da Água foi realizada em Berlim. Foram entregues os Global Water Awards 2023, prémios atribuídos pela plataforma de comunicação britânica Global Water Intelligence e que também são conhecidos como "Óscares da Água". A Aqualia ganhou o prémio de Melhor Empresa de Água do Ano (Water Company of the Year 2022).

● Espanha. Economia e Finanças

Prémio de melhor empréstimo sustentável de 2022, concedido pela organização OFISO à Aqualia, reconhecendo o compromisso da instituição e das pessoas em promover recursos financeiros para projetos e atividades sustentáveis.

Junho

● Abu Dabi. Segurança e Saúde

A empresa foi premiada pelo seu desempenho em Saúde e Segurança. A *Abu Dhabi Sustainable Water Solutions Company (SWS)* entregou o prémio de contratante do ano na área de Segurança e Saúde à Aqualia MACE, que gere o saneamento de mais de 1,3 milhões de habitantes no Emirado de Abu Dhabi (capital de Abu Dhabi e cidade de Al Ain).

● Chéquia. Biodiversidade

Na Chéquia, a Aqualia geriu a introdução de espécies nativas de peixes no ambiente das zonas húmidas de aves de Kozmice, promovendo a biodiversidade.

Julho

● França. Gerenciamento

A Aqualia, através da sua filial francesa SEFO, consolida a sua presença em França em 41 municípios, atendendo a quase 920.000 habitantes e posicionando-se como o quarto maior operador depois da Veolia, Suez e Saur.

● Colômbia. Biodiversidade

Projeto liderado pela Associação para o Desenvolvimento Comunitário e Ambiental de Caño Viejo (ASPRODECAVI) cujo objetivo é a conservação e proteção da tartaruga nativa de rio, devolvendo a esperança a uma espécie que vive nos rios Sinú e Magdalena, na Colômbia.

Agosto

● Tenerife. Dessalinização

Capturing the sea – especializada em soluções inovadoras para criar novas fontes de água doce (dessalinização) – é apresentada, com a reportagem da BBC *Storyworks*, protagonizada, entre outros, por Naiara Hernández, investigadora do departamento de I&D da Aqualia. Este documentário expõe a forma como a Aqualia aplica ideias inovadoras para dessalinizar a água do mar do projeto MIDES, desenvolvido em

Tenerife (Ilhas Canárias), em colaboração com o IMDEA Water Institute.

Setembro

● Espanha. ODS

A Aqualia recebeu o reconhecimento local da Confederação dos Empresários da província de Cádiz (CEC) no seu III Concurso de Reconhecimento do Compromisso Empresarial com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A Aqualia, gestora dos serviços municipais de água em 16 localidades de Cádiz, foi galardoada com o prémio pela sua iniciativa "Sosteniblómetro", o barómetro cidadão do comportamento sustentável.

Outubro

● Colômbia. Comunicação e educação

A Secretaria de Educação e a Biblioteca Municipal de Cereté (Colômbia) reconheceram a empresa por contribuir para a formação das novas gerações na importância da água e na sustentabilidade dos recursos através do site Aqualiaeduca. Além disso, a Aqualia recebeu o reconhecimento do Ministério do Trabalho da República da Colômbia, em colaboração com a Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura, pela sua destacada participação na Estratégia de Inclusão Laboral, ao criar oportunidades de emprego em Riohacha (La Guajira).

● Espanha. Digitalização

O Governo de Espanha aprovou o projeto PERTE para a Digitalização do Ciclo Urbano da Água, dotado de 1,6 mil milhões de euros de fundos do Mecanismo Europeu de Reconstrução e Desenvolvimento. Foram abertos dois concursos, cada um com uma subvenção de 200 milhões de euros. Na primeira, a Aqualia foi vencedora do projecto apresentado para o Campo de Gibraltar (Cádiz). Foram submetidas 13 propostas à segunda convocatória em diferentes áreas da geografia nacional.

● Bucareste (Romênia). Infraestruturas

Conclusão do projeto de modernização e ampliação das instalações da ETAR de Glina, estação de tratamento de águas residuais da cidade de Bucareste (Romênia). A ação permitirá tratar um fluxo de até 11,9 m³/s que servirá 2,4 milhões em todas as linhas de processo.

● Portugal. Qualidade da água

As duas concessionárias portuguesas da Aqualia, Cartagua e Aquamaior, obtêm o Selo de Qualidade

Exemplar de água para consumo humano atribuído pela entidade reguladora do país, ERSAR. No âmbito da iniciativa Prémios e Selos Serviços de Águas e Resíduos, as subsidiárias portuguesas foram selecionadas, entre as 227 entidades gestoras de água em Portugal, como aquelas que ofereceram a melhor qualidade de água em 2022.

● Espanha. Energias renováveis

Contrato de PPP para 75 GWh/ano de energia elétrica proveniente de usinas fotovoltaicas.

Novembro

● Portugal. Igualdade

A filial portuguesa, Aquamaior, obtém o Selo de Igualdade Salarial 2023 atribuído pela Comissão portuguesa para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, CITE, pelas suas boas práticas na promoção de remuneração equitativa entre mulheres e homens.

● Global. Diversidade

O relatório *Diversity Leading Company 2023*, realizado pelo portal de recursos humanos Equipas & Talento, classifica a Aqualia como empresa líder entre as 83 empresas que obtiveram uma maior distinção pelo seu compromisso com a diversidade, a equidade e a inclusão como valores.

Dezembro

● EUA Negócios

A Aqualia adquire 97 % da empresa Municipal District Services (MDS), que tem como principal objetivo a gestão integral das infraestruturas de água e saneamento nos Municipal Utility District (MUD) nos arredores da área metropolitana de Houston (Texas, EUA).

● Chéquia. Energias renováveis

As três estações centrais de tratamento de água potável de SmVaK Ostrava (Podhradí u Vítkova, Nová Ves u Frýdlantu nad Ostravicí e Vyšní Lhoty no distrito de Frýdek-Místek) produziram, em 2023, 4,72 GWh de energia elétrica, 30 % a mais do que esses serviços consumiram pela sua atividade.

● Espanha. Digitalização

A empresa recebeu o prémio Impact Project/Investment of the Year 2023 da publicação *Environmental Finance*. Este reconhece "o impacto geográfico diversificado e de grande escala" do empréstimo sindicado verde de 1,1 mil milhões de euros que a empresa recebeu em 2022 de dez entidades bancárias lideradas pelo CaixaBank.

Presença global

A Aqualia posiciona-se como a quarta empresa de água na Europa pela população que serve e a nona a nível mundial, de acordo com a mais recente classificação da Global Water Intelligence (dezembro de 2022). Presente em 18 países da Europa, América, Médio Oriente e Norte de África, oferece serviço a uma ampla base de utilizadores, próxima de 45,2 milhões. A atividade da Aqualia abrange todas as fases do ciclo da água, uma cadeia de valor que vai desde a captação e tratamento, purificação e reutilização, até à distribuição, gestão de clientes, esgotos ou construção de infraestruturas, com capacidade de adaptação ao modelo de negócio específico de cada região.

A Aqualia destaca-se internacionalmente pela sua sólida experiência, adaptabilidade e liderança estratégica num ambiente dinâmico que se reforça nas diversas regiões onde opera.

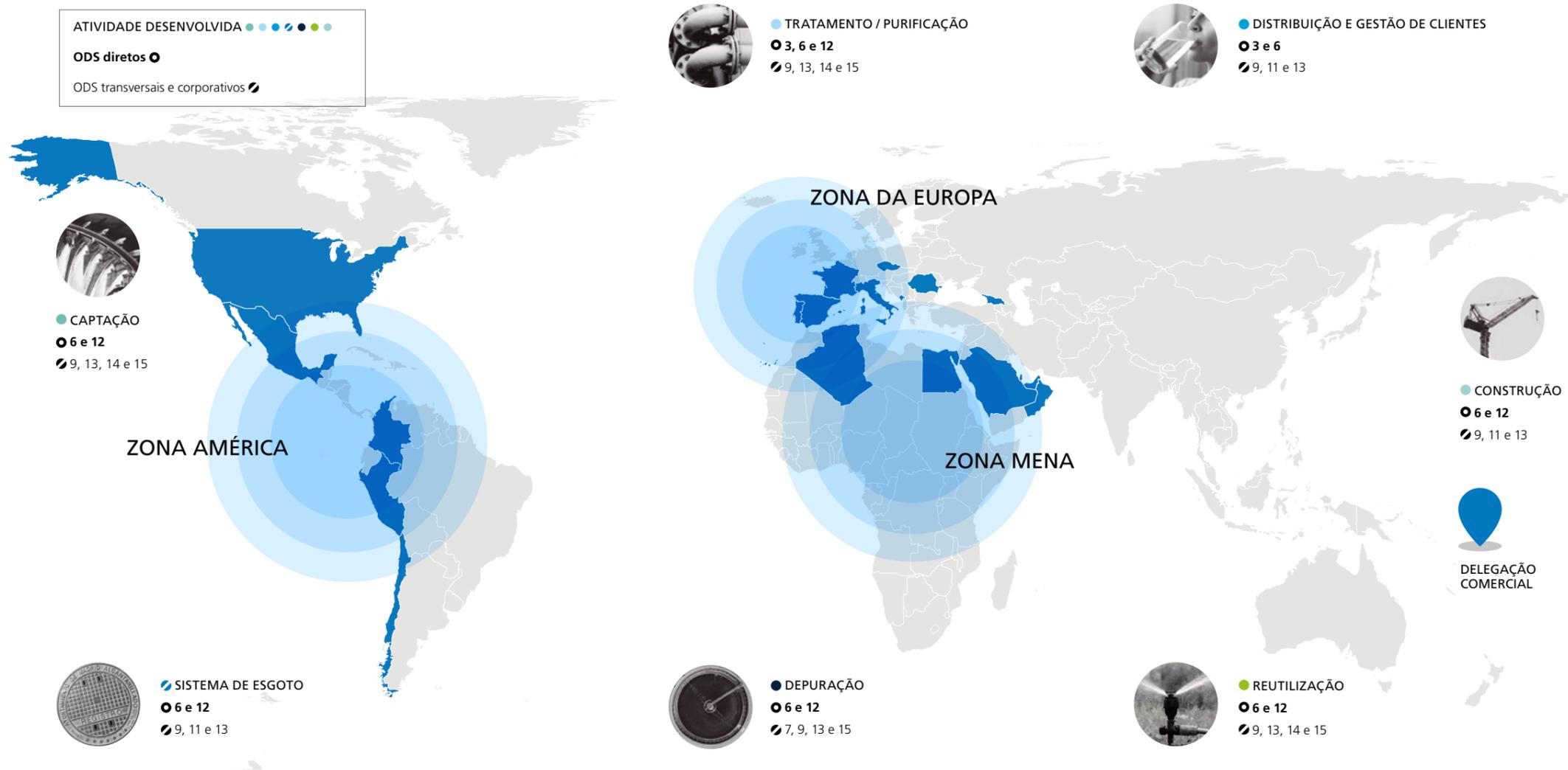
A empresa está consciente do papel crucial que a gestão integral da água tem na consecução dos objetivos globais, e por isso alinha a estratégia com a Agenda 2030, algo que a tornou a primeira empresa do sector a obter a certificação de Estratégia Sustentável da AENOR, orientada por objetivos. Esta certificação implica definir como, ao longo das diferentes atividades, a empresa contribui para os diferentes ODS em todos os países onde opera.

ODS para os quais o Plano Estratégico 2021-2023 contribuiu

KPIs associados às metas

Iniciativas por projeto e meta

3 SAÚDE DE QUALIDADE	5 IGUALDADE DE GÊNERO	6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	7 ENERGIA LIMPA, ABUNDANTE E ACESÍVEL	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÓMICO	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS	12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS	13 AÇÃO CLIMÁTICA	14 PROTEÇÃO E RESTAURAÇÃO DOS ECOSISTEMAS	15 PROTEGER A VIDA TERRESTRE	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES	17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS
2	1	24	3	5	6	8	9	1	1	8	3
4	4	40	8	28	26	13	13	2	2	10	9



ZONA AMÉRICA

- E UA
- México*
- Colômbia
- Peru
- Chile

*No caso específico do México, a distribuição não implica a gestão de clientes.

ZONA DA EUROPA

- Espanha
- Portugal
- França
- Itália
- Roménia
- Geórgia
- Chéquia

ZONA MENA

- Argélia
- Egito
- Qatar
- Omã
- Emirados Árabes Unidos
- Arábia Saudita

Europa

A evolução da empresa na Europa ao longo de 2023 é caracterizada por uma redução moderada nos consumos. Este facto decorre de vários fatores. Por um lado, a maior sensibilização dos cidadãos para o stress hídrico teve como efeito uma poupança significativa de água na sua utilização e, por outro lado, a procura tem sido sensível aos aumentos tarifários devido ao aumento dos custos operacionais dos serviços de água.

Da mesma forma, a busca por recursos hídricos, como a dessalinização e o reuso, e o maior controle das águas subterrâneas e superficiais, derivadas da escassez, também marcaram o comportamento do setor em 2023. Este ano, além disso, a ênfase foi colocada no controle e redução de fugas, sectorização e digitalização graças à atribuição de fundos europeus para estes fins.

Na República Checa, Aqualia, através da filial checa SmVak, conseguiu vencer os concursos para Opava, Třinec, Žabeň, Doubrava, Háj ve Slezsku e Těrlicko. Em 2023, foram realizados investimentos na melhoria de redes para manter a eficiência das infraestruturas. E em linha com o plano de sustentabilidade, propõe-se a realização de novos investimentos destinados a melhorar a eficiência elétrica das infraestruturas existentes e a reduzir a pegada de carbono do sistema de gestão integral. Finalmente, na República Checa, a estabilidade do sistema e a qualidade dos serviços consolidaram a confiança dos grupos de interesse.

Em França, a população servida chega aos 920.000 habitantes, sendo os contratos de Pays de Dreux, primeiro para saneamento e depois para distribuição, e a renovação de Andrésy os marcos mais relevantes de 2023. No país gaulês, a previsão da escassez de água está a ser o motor de novas oportunidades face à nova legislação sobre reutilização, cujo objetivo nacional é de 10 % até 2030.

Em Itália, a filial da Aqualia no país, Acque di Caltanissetta, executou com sucesso o seu projeto* de instalação de novos sistemas de telemetria a 90.000 clientes.

Portugal sofreu nos últimos anos, especialmente no sul do país, um período de seca extrema. Esta falta de um recurso essencial – numa zona de grande

procura turística, onde o consumo de água é elevado – levou as autoridades portuguesas a considerarem tanto a otimização das redes como a construção de centrais de dessalinização. Como tal, a dessalinização e a reutilização de água são projetos que se prevê que tenham um grande desenvolvimento no futuro próximo em Portugal. A experiência e conhecimento acumulados da Aqualia, aliados aos projetos de I&D realizados na empresa, posicionam-na como um interveniente importante nestas áreas, o que indica um potencial crescimento no mercado português a curto e médio prazo.

Da mesma forma, no sector industrial, as expectativas geradas pelo corredor de energia verde assinado entre Espanha, Portugal e França abrem caminho para setores emergentes como a produção de hidrogénio verde que requer uso intensivo de tecnologias hídricas para obtenção de água de qualidade e, posteriormente, hidrogénio por eletrólise.

"Aqualia representa estabilidade e solidez financeira. Possui uma sólida experiência em mercados regulamentados como o da Chéquia".

MARECK SÍBRT,
PORTA-VOZ E RESPONSÁVEL PELA
COMUNICAÇÃO DA SMVAK

Na Geórgia, a Georgian Global Utilities (GGU) foi adquirida em fevereiro de 2022. Atualmente, gere 57 % do abastecimento de água fornecido a uma população de 1,4 milhões de habitantes. Durante o ano de 2023, as operações foram otimizadas em todos os seus processos, especialmente os relacionados com a reparação de avarias e fugas na rede de abastecimento de água potável e com a redução do consumo de energia. Adicionalmente, foi estabelecido com o regulador o plano de investimentos previsto de acordo com prioridades e prazos, bem como a futura estrutura tarifária.

Em Espanha a Aqualia é líder na gestão integral da água, uma gestão apoiada por capital humano especializado e com uma notável presença internacional.

* Projeto de 15,5 milhões de euros enquadrado no programa de financiamento REACT-EU dos Planos de Recuperação e Resiliência.

Região MENA

Na Argélia as duas centrais de dessalinização, Mostaganem e Cap Djinet, continuam a funcionar a plena capacidade e sem incidentes significativos, prestando um serviço de importância crítica à população das áreas metropolitanas mais importantes do país, Oran e Argel.

A Aqualia continua a gerir **no Egito** as estações de tratamento de Abu Roash e New Cairo, bem como a central de dessalinização de Alamein, que constitui uma referência no plano de dessalinização concebido pelo governo para reduzir o stress hídrico do país.

Na Arábia Saudita, a Aqualia lidera dois dos seis contratos regionais de gestão de água da operadora National Water Company, servindo um total de oito milhões de habitantes. Da mesma forma, um novo contrato de operação e manutenção para três instalações flutuantes de dessalinização foi assinado em junho para o grupo marítimo estatal saudita Bahri.

Enquanto isso, **nos Emirados Árabes Unidos** (EAU) e no Catar, a operação é levada a cabo através da filial Mace e em Omã através da subsidiária Oman Sustainable Services Company.

América

Nos Estados Unidos, em finais de dezembro, a Aqualia adquiriu 97 % da empresa Municipal District Services (MDS), que tem como principal objetivo a gestão integral das infraestruturas de água e saneamento nos Municipal Utility District (MUD) nos arredores da área metropolitana de Houston (Texas, E UA). O MDS presta serviços atualmente 360.000 habitantes mediante 136 contratos. Nos Estados Unidos, a escassez de água, a obsolescência das infraestruturas hidráulicas e a fraca penetração dos operadores privados no sector constituem as principais oportunidades de crescimento da Aqualia em alguns Estados. Por outro lado, uma legislação cada vez mais exigente em matéria de controlo e eliminação de contaminantes emergentes – para proteção de aquíferos e águas superficiais – constitui uma oportunidade de negócio a explorar nos próximos anos.

No México a Aqualia está a consolidar-se como uma empresa de referência no sector da água, graças a uma carteira de ativos altamente diversificada que inclui a distribuição e purificação de água com os contratos BOT de Querétaro e San

Luis de Potosí, dessalinização através do BOT de Guaymas, purificação de águas residuais graças ao contrato BOT da ETE de Cuernavaca e ao projeto de Melhoria Integral de Gestão, com estrutura de contrato BOT, em Los Cabos, Baja California Sur.

Também **na Colômbia** Aqualia está se consolidando, especificamente como o segundo maior operador privado do país. Em junho teve início um grande projeto – no distrito de Riohacha (Guajira), onde há 30 anos se presta serviço a cerca de 310.000 habitantes – a execução do contrato que inclui a gestão, financiamento, reabilitação, conceção, expansão, construção, substituição e manutenção das infraestruturas dos serviços públicos domésticos de sistema de abastecimento de água e sistema de esgoto.

Além disso, com a entrada na gestão da capital do departamento de Guajira, reforça-se a presença na Colômbia, onde atinge cerca de 1.200.000 habitantes atendidos em 30 municípios de 8 departamentos do país. Por outro lado, ao longo do primeiro semestre de 2024, está prevista a conclusão da Estação de Tratamento de Águas Residuais El Salitre Bogotá.

O défice de infraestruturas hídricas e a procura de eficiência nas infraestruturas existentes são dois fatores que potenciam as possibilidades de crescimento da Aqualia na Ibero-América. É o que está acontecendo atualmente **no Peru** onde o Estado está imerso em um processo de avaliação da eficiência dos serviços de abastecimento público que irá ceder, se determinados critérios não forem atendidos, à iniciativa privada.

Aqualia Industrial

A Aqualia Industrial registou um notável impulso no desenvolvimento de projetos hídricos. A crescente demanda por soluções sustentáveis é consequência de um novo ambiente jurídico mais exigente, principalmente no que diz respeito à regulamentação de efluentes, ou seja, líquidos emanados de plantas industriais, e a necessidade de gerir a água de forma eficiente e sustentável. Exemplo disso é que, a 31 de dezembro de 2023, a Aqualia Industrial estava a trabalhar em 29 novos projetos em diferentes setores industriais, como petroquímico, energia, agroalimentar, conservas, farmacêutico, papel e mineração.

Com mais de seiscentas referências em estações de tratamento e uma extensa presença em Espanha e Portugal, a Aqualia Industrial concluiu projetos significativos, como a operação em AITASA em Tarragona e a construção e exploração da estação de tratamento para Jealsa Rianxeira, o maior grupo de conservas da Espanha. Foram alcançados prémios notáveis, como a fábrica Fortune Pigs em Lleida e a entrega de cinco estações de água regenerada por osmose inversa para a fábrica de pasta de eucalipto ENCE em Pontevedra. Além disso, foram assinados contratos de expansão e manutenção de estações de tratamento industriais com empresas de destaque como Danone, Cuétara, Mahou-San Miguel, COOSUR, Repsol e Cepsa.

Em 2023, a área de atuação foi alargada a Portugal, país onde estão atualmente a ser geridos mais de dez projetos em sectores tão importantes como o agroalimentar, do papel e petroquímico.

Também no ano passado foi dado um passo definitivo com a entrada da Aqualia Industrial no sector mineiro, através de projectos de grande envergadura como Aznalcollar do Grupo México, Mina Sotiel do Grupo MATSA, Cobre Las Cruces, Nueva Tharsis do grupo Magtel ou Iberpotash em Barcelona do grupo ICL. Incluindo a incorporação da Aqualia Industrial como membro da AMINER, Associação de Empresas Investigadoras, Extratoras, Transformadoras Mineiro-Metalúrgicas, Auxiliares e de Serviços.

As novas tecnologias que a Aqualia está a desenvolver para o sector industrial têm em conta o respeito pelo ambiente, a sustentabilidade (redução dos custos operacionais e melhoria da eficiência nos processos de eliminação de poluentes) e a redução da pegada de carbono são os aspetos mais críticos no desenvolvimento. de projetos de produção de biogás e *upgrading* para metano para a sua injeção na rede de gás.

Além disso, em projetos como Jealsa Rianxeira, na sua fábrica de conservas de Budión (A Coruña), são utilizados sistemas ANAERÓBICOS + ELAN (eliminação autotrófica de azoto), tecnologia que permite alcançar a preservação do meio ambiente.

Outra aposta na sustentabilidade é promovida pelas tecnologias que permitem a reutilização da água (água regenerada), exemplos claros seriam os projetos realizados na ENCE (Pontevedra), o que se está a projetar na AITASA (Águas Industriais de Tarragona) ou o das Astúrias com a reutilização da água da ETAR de Villapérez para abastecer as indústrias de Gijón e Avilés.

HE Cheers

Este projecto financiado pela UE é coordenado pelo grupo cervejeiro Mahou-San Miguel e conta com a participação de onze parceiros de cinco países europeus, incluindo a Aqualia e a sua subsidiária Hidrotec, o centro tecnológico AINIA e a Universidade de Valladolid. O objetivo essencial do projeto é revalorizar subprodutos que são subutilizados ou desperdiçados pela indústria cervejeira, como bagaço, águas residuais, CO₂ e metano.

Através de uma abordagem de biorrefinaria, inspirada na biodiversidade da natureza (plataformas de insetos e micróbios), são gerados cinco bioprodutos inovadores e competitivos em nível de mercado: proteína de insetos, desinfetante, proteína microbiana, ectoína e ácido capróico. Os novos bioprocessos de transformação sustentável são validados em escala de demonstração para alcançar uma redução de 50 % na pegada de carbono em cada elo da cadeia de valor.

A criação de valor em números

Criação de valor para a sociedade: principais números 2023

Capital financeiro

EBITDA

384,3 M€

350,2 M€ em 2022 (10 % var. 22/23)

Capital industrial gerido

Redes de abastecimento

55.980 km

51.295 km em 2022 (9 % var. 22/23)

Redes de esgotos

40.489 km

39.310 km em 2022 (3 % var. 22/23)

Estação de tratamento de água (ETA)

288

259 em 2022 (11 % var. 22/23)

Reservatórios de água potável

3.142

3.092 em 2022 (2 % var. 22/23)

Estações de bombeamento de água potável

1.584

1.507 em 2022 (5 % var. 22/23)

Estação de Tratamento de Águas Residuais (ETAR)

865

867 em 2022 (-0,2 % var. 22/23)

Estações de dessalinização

33

28 em 2022 (18 % var. 22/23)

Capital natural

Água potável captada para gestão

1.583.722.122 m³

1.590.377.560 m³ em 2022 (-0,42 % var. 22/23)

Consumo total de energia

5.448.799 GJ

5.450.660 GJ em 2022 (-4 % var. 22/23)

Capital humano

Funcionários

13.764

12.673 em 2022 (9 % var. 22/23)

Funcionários mulheres

2.755

2.461 em 2022 (12 % var. 22/23)

Funcionários permanentes

11.270

10.643 em 2022 (6 % var. 22/23)

Capital tecnológico

Investimento na transformação digital

16.800.585 €

16.840.368 em 2022 (0,1 % var. 22/23)*

Capital social/relacional

Investimento em ações sociais nas comunidades (ação social e conscientização)

4.065.901 €

4.229.580 € em 2022 (-2 % var. 22/23)*

* Com um aumento notável de 216 % em relação a 2021.

* Importa destacar uma variação de 52 % em relação a 2021.

Valor económico gerado e distribuído

Aspetto	2023	2022	Var. 22/23
Volume de negócios líquido*	1.487,40	1.323,16	12 %
Outras receitas operacionais	49,50	63,42	-22 %
Receitas financeiras	39,52	39,45	0 %
Valor económico direto gerado VEG (total grupo consolidado)	1.576,41	1.426,02	11 %
Custos operacionais	786,61	716,60	9,77 %
Aquisições*	583,11	536,55	8,68 %
Outras despesas operacionais	203,50	180,04	13,03 %
Variación de existências PPTT e em curso de fabrico	-	-	-
Salários e benefícios dos funcionários*	388,84	345,10	12,67 %
Gastos com pessoal	388,84	345,10	12,67 %
Fornecedores de capital	84,95	84,87	0,09 %
Dividendos	-	30,45	-
Gastos financeiros	91,39	59,22	54,32 %
Diferenças de câmbio	(6,45)	(4,80)	34,24 %
Pagamentos a governos*	53,25	57,18	-6,88 %
Imposto sobre as sociedades	40,76	44,52	-8,45 %
Pagamentos de outros impostos (exceto IVA)	12,42	12,614	-1,57 %
Multas e sanções	0,07	0,05	54,01 %
Investimentos na Comunidade	1,3	1,24	5,58 %
Doações e outros investimentos na comunidade	1,3	1,24	5,58 %
Valor económico distribuído	1.314,95	1.204,99	9 %
Valor económico retido	261,46	221,04	18 %

*No Anexo 6, GRI 201-1: Valor económico direto gerado e distribuído, desagregação por países.

Conformidade

Implementação da boa governança graças ao Modelo de Compliance	2023	2022	Var. 22/23
Percentagem de empresas detidas pela Aqualia com Modelo de Compliance implementado. Um total de 44 empresas detidas em 2023: 16 em Espanha e 28 no âmbito internacional.	100 %	88 %	12 pp
Percentagem de empresas controladas pela Aqualia em 2023 com modelo de negócio implementado, num total de 27 empresas controladas: 5 em Espanha, as cinco têm um modelo de negócio implementado, e 22 internacionais, das quais 20 têm um modelo de negócio implementado.	93 %	64 %	29 pp

Principais indicadores 2023

Clientes, utilizadores e empresas

Habitantes atendidos 45,2 M 43,7 M em 2022 (3 % var. 22/23)	Água potável produzida 1.283.313.324 m³ 1.287.185.226 m ³ em 2022 (-0,3 % var. 22/23)	Determinações da qualidade da água 1.629.474 1.167.738 em 2022 (40 % var. 22/23)
Avaliações do serviço prestado Espanha* 80,5 % 80,5 % em 2022 (0 % var. 22/23)	Atendimento ao cliente: índice de reclamações 0,26 % Espanha 0,27 % em 2022 (-0,01 pp var. 22/23) 1,71 % Internacional 1,94 % em 2022 (-0,23 pp var. 22/23)	

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

Comunidades com acesso à água

Centros sociais que são subsidiados no acesso à água 144 139 em 2022 (2 % var. 22/23)	Pessoas beneficiadas que são subsidiadas no acesso à água 23.127 25.500 em 2022 (-21 % var. 22/23)	Investimento para este subsídio no acesso à água 60.894 € 63.917 em 2022 (-5 % var. 22/23)
Pessoas com possibilidade de acesso a tarifas subsidiadas 4.082.496 3.173.780 em 2022 (29 % var. 22/23)	Diálogo com associações sectoriais 73 59 em 2022 (24 % var. 22/23)	

Impacto no meio ambiente

Água depurada devolvida ao seu ambiente natural 788.835.970 m³ 835.276.327 m ³ em 2022 (-5,56 % var. 22/23)	Emissões diretas e indiretas de GEE (Escopos 1, 2 e 3) 996.318 tCO₂eq 722.151 tCO ₂ eq em 2022 (37 % var. 22/23)
--	---

Funcionários

Investimento em formação 1.184.190 € 951.092 € em 2022 (24,51 % var. 22/23)	Salários e benefícios 388,84 M€ 345,10 M€ em 2021 (12,67 % de var. 22/23)
--	--

Subsídios*

Exploração I+D+i 3,80 M€ 3,3 M€ em 2022 (25 % var. 22/23)	Para investimentos e exploração e outros tipos de subsídios relevantes* 41,37 M€ 28,49 M€ em 2021 (45 % var. 22/23)	Total de subsídios** 45,17 M€ 31,49 M€ em 2022 (43 % var. 22/23)
--	--	---

* 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.



Consolidamos a nossa estratégia

Entrevista com Isidoro Marbán, CFO da Aqualia
Desenvolvimento da dupla materialidade
Projetamo-nos para o futuro: Plano Estratégico 2024-2026

Mais de 25.900	vozes consultadas nos últimos cinco anos
1.100 M€	para financiamento de projetos verdes e sustentáveis



31 METAS
de ODS impactadas com
as iniciativas da Aqualia

12 ODS
para os quais
contribuímos em 2023

A gestão financeira, chave para um ecossistema sustentável

Isidoro Marbán | Diretor Financeiro da Aqualia

O estudo da dupla materialidade destacou a importância da gestão financeira como eixo essencial para alcançar políticas sustentáveis e mitigar as alterações climáticas. Focamo-nos neste trabalho com Isidoro Marbán, CFO da Aqualia.

Da convicção de que a sustentabilidade deve estar enraizada no núcleo da organização para garantir – na situação atual – o valor dos ativos afetados pelas diferentes variáveis ESG, o papel dos CFOs tornou-se um dos perfis mais necessários na transição rumo ao desenvolvimento sustentável. Neste contexto, falámos com Isidoro Marbán, CFO da Aqualia, sobre os principais aspectos que a empresa empreendeu no último ano e com vista a 2030.

Balço e equilíbrio

Dupla materialidade e impacto positivo

A partir do balanço de 2023, e tendo em conta o contexto internacional em que a empresa opera, poderia dizer-nos, do ponto de vista financeiro, quais os desafios que a Aqualia enfrenta atualmente e como os aborda para alcançar o equilíbrio necessário entre competitividade e sustentabilidade empresarial?

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

Como qualquer grupo empresarial com presença internacional e vocação para um crescimento equilibrado, na Aqualia enfrentamos o desafio

de integrar práticas eficientes do ponto de vista económico, com políticas com as quais garantimos 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 nosso propósito presente e futuro mais forte.

No exercício de 2023, a Aqualia, num contexto internacional muito turbulento, deu passos firmes na consolidação de dois mercados-alvo nos quais temos vindo a desenvolver um esforço comercial muito significativo. Por um lado, na Colômbia, onde já prestamos serviço a mais de 1,2 milhões de habitantes, o que nos coloca como o segundo maior operador privado do país. E, por outro lado, encerrámos o ano com a aquisição de um ativo estratégico para o nosso futuro desenvolvimento no mercado norte-americano, através da obtenção de uma participação maioritária no capital da empresa Municipal District Services (MDS).

Olhando para o futuro, a nossa maior alavancagem competitiva assenta no facto de todas as ações operacionais que realizamos, quer através da execução de investimentos em infraestruturas, da aquisição de meios auxiliares, da sua manutenção ou da integração da inovação tecnológica nos processos e procedimentos da empresa, visam a satisfação dos objetivos de eficiência económica e de sustentabilidade ambiental e social.

Na análise de dupla materialidade realizada pela empresa, foi destacado o impacto que as

circunstâncias socioeconómicas e políticas dos países onde opera têm sobre a mesma. Perante esta situação, quais considera serem os principais desafios que a Aqualia enfrenta? Até que ponto estabelecem mecanismos para a sua gestão?

Obviamente, as mudanças na direção política e económica podem sempre ter um impacto no desenvolvimento dos negócios multinacionais. Fatores como a evolução das políticas fiscais, dos quadros regulamentares e, logicamente, a estabilidade dos governos municipais, regionais e estatais, podem eventualmente ter uma influência direta. Felizmente, a diversificação geográfica do nosso negócio permite-nos, de alguma forma, mitigar estes impactos. Em qualquer caso, a Aqualia tem demonstrado ao longo do tempo a sua grande capacidade de adaptação aos novos cenários para os quais estabeleceu planos de contingência. Apesar disso, o principal desafio reside por vezes na capacidade de antecipar estas mudanças para prever e ativar medidas de adaptação às mesmas. No entanto, as estruturas contratuais que regulam o nosso negócio tendem a ter um elevado nível de proteção e as jurisdições em que operamos são bastante confiáveis.

Entre os principais desafios que a empresa enfrenta, destacam-se os relacionados com a excelência na prestação de serviços e no abastecimento de água. A Aqualia está preparada para responder às exigências regulamentares, económicas, ambientais, etc., para alcançar essa excelência, mas o estado das infraestruturas em alguns países onde a empresa opera representa um risco para alcançar a excelência? Como é que a estratégia financeira apoia o desenvolvimento e a manutenção de infraestruturas em países onde as condições podem apresentar desafios adicionais? Que tipo de modelos financeiros ativaram para fazer face a este risco, um dos apontados como mais relevantes no estudo de dupla materialidade de 2023?

É verdade que as infraestruturas que gerimos, geralmente através de modelos de concessão em que a propriedade da infraestrutura corresponde à administração pública, apresentam muitas vezes défices históricos de investimento e necessidades de renovação que não foram satisfeitas até que um operador privado, como nós, adquire esse compromisso contratual, que é o que o vincula como concessionário. Nestes casos, o nosso principal desafio reside em colaborar com a administração



Isidoro Marbán | Diretor Financeiro da Aqualia

“Felizmente, a diversificação geográfica do nosso negócio permite-nos mitigar estes impactos. “A Aqualia tem demonstrado ao longo do tempo a sua grande capacidade de adaptação a novos cenários para os quais estabeleceu planos de contingência”.

pública na definição de prioridades e na execução das ações mais críticas do ponto de vista operacional. Redução de perdas nas redes, eficiência na gestão de energia, trabalhos de manutenção preventiva em equipamentos eletromecânicos, instalação de micromedição, etc., tudo isto visa garantir a qualidade do recurso e a continuidade do serviço como elementos essenciais.

A execução de planos de investimento e o seu financiamento através de modelos de colaboração PPP (*public and private partnerships*), são a forma perfeita de reorientar esses défices de investimento que muitas vezes apresentam as infraestruturas dos serviços a que nos é dado acesso, tornando compatível o esforço de investimento do operador com os custos de operação e manutenção, sem sobrecarregar os orçamentos públicos, que também têm as suas limitações, e proporcionando ao utilizador final do serviço tarifas acessíveis.

Investimento consciente

Digitalização e luta contra as alterações climáticas

A Aqualia tem apostado na digitalização dos serviços para melhorar a eficiência do ciclo integral da água e avançar para uma gestão sustentável como forma de mitigar a escassez e os efeitos das alterações climáticas. Como é que a estratégia financeira apoia o investimento em projetos de transformação digital? Que colaborações público-privadas estão sendo realizadas para facilitar a implementação destes projetos em diferentes contextos operacionais?

Avançar nos processos de digitalização da nossa atividade não é uma opção, mas sim uma obrigação para garantir a nossa própria sobrevivência como operador líder no setor. Para a Aqualia, continuar a progredir na sua maturação digital representa enfrentar com responsabilidade três desafios incontornáveis: comercial, financeiro e de sustentabilidade social e ambiental. Do ponto de vista comercial, apostar na excelência técnica e liderar a aplicação de soluções digitais em toda a nossa cadeia de valor, permite-nos diferenciar-nos dos nossos concorrentes e oferecer aos clientes alternativas e serviços que não só satisfaçam as expectativas num mundo cada vez mais interligado, mas também criam barreiras à entrada em processos que normalmente são competitivos. Do ponto de vista económico e financeiro, a digitalização permite-nos cada vez mais aproximar-nos da gestão da informação em tempo real e ser muito mais eficientes na tomada de decisões. A nível social e ambiental, o nosso relatório de gestão e o plano trienal de sustentabilidade já referenciam explicitamente objetivos alcançados e, sobretudo, metas e desafios para o futuro que aproximam a atuação do nosso grupo empresarial dos níveis de excelência do sector e que colocam a Aqualia na vanguarda deste tipo de estratégia.

Certamente, é importante destacar a colaboração que a nossa empresa desenvolve com muitas administrações locais na promoção de iniciativas que permitem a utilização dos recursos que o programa Next Generation da União Europeia e a sua canalização específica em Espanha para a digitalização em projetos elegíveis ao abrigo do Esquema PERTE (Projetos estratégicos para a recuperação e transformação económica), podem ser aplicáveis a todos os serviços abrangentes de gestão do ciclo integral da água.

*A Aqualia contribui, onde quer que opere, para a mitigação das alterações climáticas com os seus objetivos de redução de emissões e aumento do investimento em energias renováveis. Esta contribuição foi reconhecida com o prémio Impact project/investment of the year 2023, atribuído pela publicação *Environmental Finance*, graças ao impacto positivo do seu financiamento verde. Nesta perspectiva, como está a progredir esta acção de mitigação? Que impacto financeiro a longo prazo prevê resultar disso? Por outro lado, pensando no impacto positivo que a empresa pode ter no futuro, a taxonomia estabeleceu as atividades que contribuem para alcançar uma atividade cada vez mais sustentável. Até que ponto a Aqualia considera investir nestas atividades para amortecer as alterações climáticas a longo prazo?*

Procuramos que as nossas iniciativas, enquanto operadores líderes neste setor, estejam alinhadas não só para responder às expectativas financeiras, mas também visando mitigar os efeitos das alterações climáticas e contribuir para a minimização da nossa pegada ambiental. Estes projetos estão integrados no nosso Plano Estratégico de Sustentabilidade 2026, que estabelece o enquadramento que permitiu a onze entidades

“Avançar nos processos de digitalização da nossa atividade não é uma opção, mas sim uma obrigação para garantir a nossa própria sobrevivência como operador líder no setor.”

38 %
do nosso volume de negócios
provém da atividade externa

1.100 M€
empréstimo para financiar e
refinanciar projetos verdes

bancárias, lideradas pelo CaixaBank, conceder-nos um empréstimo no valor de 1,1 mil milhões de euros para financiar e refinanciar projetos verdes e atividades de tratamento de águas e resíduos, distribuição e armazenamento de água, energia renovável e transporte sustentável. Este ano tive a honra de receber dois prémios atribuídos à Aqualia pelo reconhecimento da finalidade deste empréstimo, o Prémio Ofiso 2023 e o prémio Projeto/investimento de impacto do ano atribuído pela publicação *Environmental Finance*.

Como disse anteriormente, o nosso desempenho não é apenas mensurável em termos económicos, mas também nos esforçamos no dia a dia para tornar eficazes as sete linhas que compõem a nossa estratégia de sustentabilidade. A gestão sustentável dos recursos hídricos, reduzindo a pegada ambiental e promovendo práticas eficientes, constitui uma parte substancial da gestão adequada da água para todos os operadores. A conservação de recursos, o tratamento eficiente e a reutilização são práticas que, por sua vez, conduzem à redução da procura de novos recursos hídricos e da energia associada ao seu tratamento.

Além disso, a Aqualia participa ativamente, em colaboração com universidades, centros tecnológicos, indústrias, fornecedores e clientes institucionais, em numerosos programas de I+D+i que visam tornar mais eficiente a utilização do recurso e a reutilização da água, bem como a geração e desenvolvimento de fontes alternativas de energia. Este tipo de projetos é financiado através de recursos próprios da empresa, de subsídios recebidos a fundo perdido e de financiamento de organismos ou agências públicas em condições vantajosas.

Todas estas iniciativas e o seu impacto podem agora ser mensuráveis através da aplicação dos padrões taxonómicos estabelecidos na UE que

determinam, com rigor crescente, os critérios que se aplicam aos modelos de financiamento sustentável e sobre que ações que podem ser implementadas na sua elegibilidade, a fim de garantir uma verdadeira transição para uma economia verde. Este regulamento permite aos diretores financeiros definir os critérios para a elaboração de relatórios taxonómicos que forneçam informações verdadeiras e transparentes a todas as partes interessadas, sobretudo aos investidores, sobre a forma como a empresa cria valor e contribui para mitigar as alterações climáticas.

Plano estratégico 2024-2026

Um roteiro necessário com visão de futuro

Numa perspetiva mais geral e a médio-longo prazo, qual é a visão futura da área financeira relativamente aos grandes desafios de sustentabilidade indicados no PESA 2024-2026?

A área financeira é chamada a contribuir – desde a sua função executiva na gestão empresarial – com a assunção responsável dos desafios e objetivos que a empresa antecipa nesse médio-longo prazo. O plano estratégico, que é atualizado anualmente, e o plano de sustentabilidade para o próximo triénio 2024-2026, bem como a execução e desenvolvimento efetivo dos ASG, estabelecem as principais linhas de atuação que irão guiar o rumo do nosso negócio. Iremos manter a nossa estratégia de crescimento orgânico nos países onde temos desenvolvido a nossa atividade, sem abdicar de oportunidades únicas que possam surgir e preservando, como características essenciais da nossa identidade, a excelência na gestão, o compromisso, a coerência na atuação, a transparência e a exigência nos critérios de bom governo corporativo e a luta pela manutenção da nossa condição de liderança.

Desenvolvimento da dupla materialidade

O Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia 2021-2023 constituiu um ponto de viragem no caminho da empresa rumo à sustentabilidade. Após três anos trabalhando para implementar esse roadmap corporativo, há grande satisfação por ter alcançado o compromisso das equipas com o desenvolvimento sustentável do negócio e da sociedade.

Uma análise dos ODS e das metas para as quais se tem contribuído no PESA 2021-2023, permite-nos concluir que a empresa colocou um foco especial na emergência climática (LE2), na digitalização (LE3) e nas pessoas (LE4). Em relação ao primeiro, na data de encerramento do PESA 21-23, pode-se afirmar que 30,08 % da energia consumida na empresa provém de fontes renováveis em instalações próprias, PPA ou aquisição. E que a meta é atingir 50 % de energias renováveis em 2030. No que diz respeito à integração da digitalização e da IA, fazendo o balanço do Plano Estratégico, verifica-se que a implementação da plataforma tecnológica Aqualia Live para a digitalização completa do ciclo integral da água contribui para a eficiência e sustentabilidade dos processos e procedimentos. E, no que diz respeito às pessoas, o desenvolvimento

da estratégia Be Aqualia na empresa marcou uma clara diferenciação para continuar a avançar diariamente nas áreas da conciliação, igualdade e diversidade, saúde e gestão do conhecimento necessários para consolidar o crescimento orgânico no qual, como empresa comprometida com a sustentabilidade, a Aqualia aposta.

A par destas três áreas, a estratégia também contribuiu em domínios como as alianças, a implementação de compliance e a governança ou o impacto social. Em todos os países em que opera.

A tabela apresentada a seguir mostra as iniciativas que foram impactadas por meta e por linhas estratégicas.

Da mesma forma, na próxima página é apresentado um resumo das metas e dos ODS para os quais o Plano Estratégico 2021-2023 tem contribuído. Importa destacar as iniciativas que contribuíram para o ODS 6 (em todas as suas metas) bem como para os ODS 8, 9, 12 e 13. Abaixo, é apresentada a distribuição da contribuição de acordo com as linhas estratégicas.



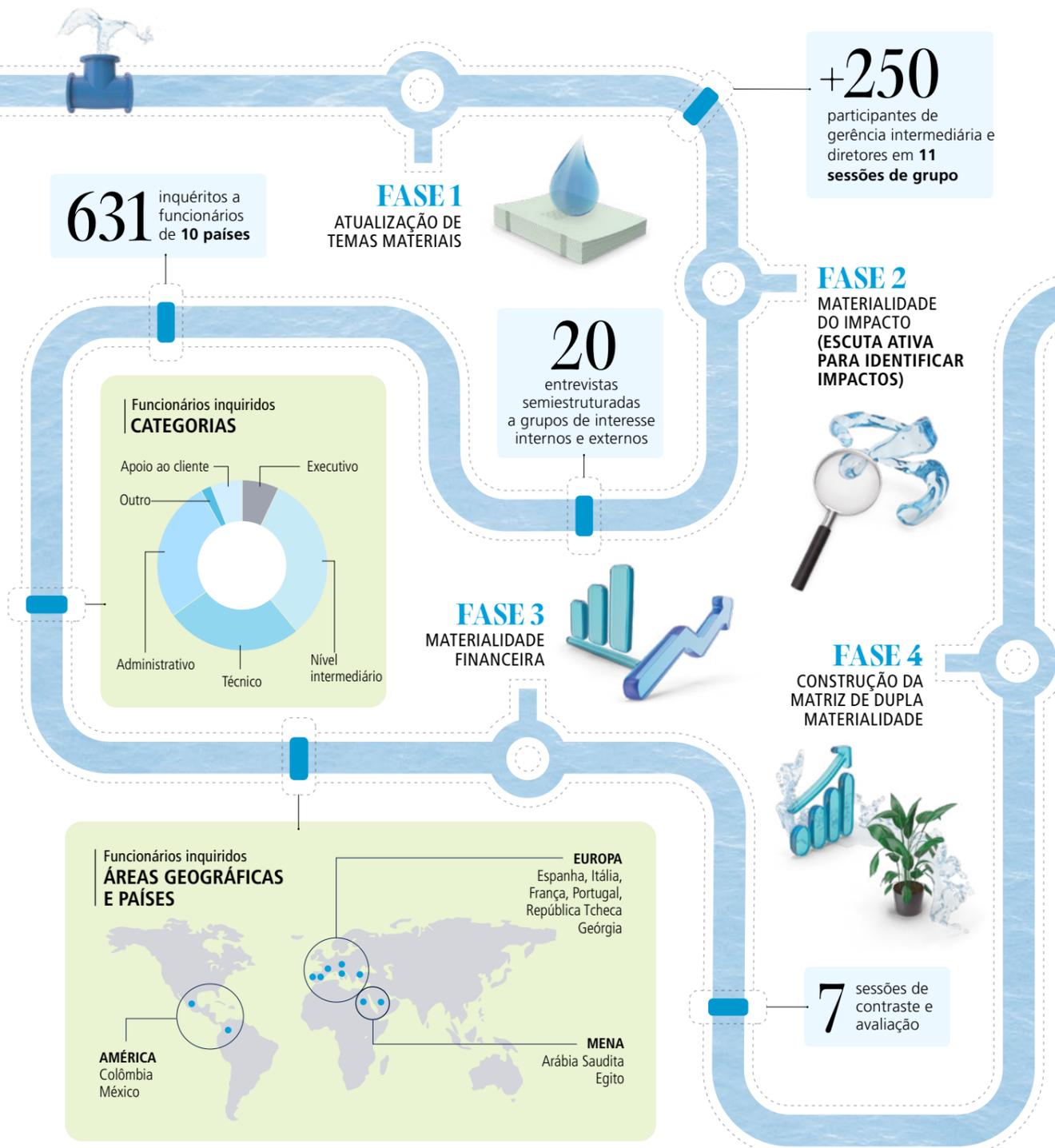
Iniciativas por linha estratégica e por meta dos ODS

Metas								Total de iniciativas por meta
	LE1	LE2	LE3	LE4	LE5	LE6	LE7	Iniciativas
Meta 12.4	-	2	-	-	-	-	-	2
Meta 12.5	-	2	-	-	-	-	-	4
Meta 12.8	5	-	-	-	2	-	-	7
Meta 13.1	-	2	-	-	-	-	-	2
Meta 13.2	-	4	-	-	-	-	-	4
Meta 13.3	5	-	-	-	2	-	-	7
Meta 14.2	-	2	-	-	-	-	-	2
Meta 15.5	-	2	-	-	-	-	-	2
Meta 16.5	-	-	-	-	5	-	-	5
Meta 16.6	-	-	-	-	5	-	-	5
Meta 17.14	-	-	-	-	-	-	3	3
Meta 17.16	-	-	-	-	-	-	3	3
Meta 17.17	-	-	-	-	-	-	3	3
Meta 5.5	-	-	-	4	-	-	-	4
Meta 6.1	-	-	-	-	-	3	3	6
Meta 6.2	-	-	-	-	-	3	3	6
Meta 6.3	-	2	-	-	-	-	3	5
Meta 6.4	-	5	7	-	-	-	3	15
Meta 6.5	-	-	-	-	-	-	3	3
Meta 6.6	-	2	-	-	-	-	3	5
Meta 7.2	-	4	-	-	-	-	-	4
Meta 7.3	-	4	-	-	-	-	-	4
Meta 8.3	-	-	-	2	-	-	-	2
Meta 8.5	-	-	-	5	-	-	-	5
Meta 8.8	-	-	2	19	-	-	-	21
Meta 9.1	-	2	10	-	-	-	-	12
Meta 9.4	-	-	7	-	-	-	-	7
Meta 9.5	-	-	-	-	-	-	3	3
Meta 9.b	-	-	4	-	-	-	-	4
Meta 3.d	-	-	-	8	-	-	-	8
TOTAL	10	31	34	38	14	6	30	

Dupla materialidade

Em 2023 foi realizado o primeiro estudo de dupla materialidade como processo prévio ao desenvolvimento deste Relatório de Sustentabilidade 2023 e como enriquecimento das linhas estratégicas da empresa para atualizar o Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia (PESA).

Este processo de investigação social foi realizado de acordo com os requisitos da diretiva europeia CSRD, através de um modelo de desenvolvimento *ad hoc* de escuta estratégica organizado por fases.



Resultados da dupla materialidade 2023

Uma vez identificados os impactos decorrentes dos temas materiais, estes são posicionados numa matriz onde se cruzam os eixos da materialidade do impacto e da materialidade financeira, de forma a posicionar a sua relevância. As informações apresentadas neste relatório abordam todos os temas cuja importância é alta ou moderada tanto para os stakeholders e sociedade (materialidade do impacto), quanto para a empresa (materialidade financeira).

ESCALA	MATERIALIDADE DE IMPACTO	MATERIALIDADE FINANCEIRA
0 % - 33 %	Baixo	Marginal baixa
34 % - 66 %	Médio	Moderada
67 % - 100 %	Alto	Alta



Temas materiais relevantes resultantes da investigação

- 1 Acesso à água e ao saneamento nas populações onde a Aqualia opera.
- 2 Gestão dos objetivos climáticos.
- 3 Poluição, economia circular, biodiversidade, gestão de recursos e ecossistemas.
- 4 Infraestrutura, obras e manutenção: ativos para a gestão da água.
- 5 Processos, procedimentos e digitalização.
- 6 Transparência e responsabilidade.
- 7 Ética e anticorrupção.
- 8 Gestão e atenção aos clientes e usuários.
- 9 Emprego, desenvolvimento e cultura de pertença.
- 10 Segurança, bem-estar e saúde (física e mental).
- 11 Diversidade, equidade e inclusão.
- 12 Relação, avaliação e homologação de fornecedores.
- 13 Colaborações público-privadas.
- 14 Ações sociais como: doações, patrocínios de atividades culturais, desportivas ou qualquer tipo de apoio à comunidade.
- 15 Economia e Finanças.

Metodologia

Identificação de questões materiais

Inicialmente foi realizado um estudo a partir de fontes secundárias, tanto internas da Aqualia (PESA, estudos anteriores de materialidade, mapa de riscos da empresa, etc.) como externas, ou seja, regulamentos, informação sobre o sector e de empresas (WEF, SFRD, CSRD, TFND ou B-Corp entre outras) com o objetivo de recolher informações para atualizar temas materiais e identificar riscos e oportunidades em relação à sustentabilidade.

Análise de materialidade de impacto

Nas fases posteriores foi realizada uma investigação *ad hoc* através de diferentes técnicas de extração de informação, como grupos de trabalho com funcionários pertencentes e conhecedores das diferentes linhas de negócio e entrevistas qualitativas.

Da mesma forma, foram entrevistados grupos de interesse internos e externos para conhecer a extensão dos impactos negativos – riscos atuais ou potenciais, de acordo com a sua gravidade e probabilidade de ocorrência – bem como os impactos positivos atuais ou potenciais e as suas oportunidades, de acordo com a sua magnitude e capacidade de serem viáveis a curto, médio ou longo prazo. Para o efeito foram entrevistados colaboradores de prestígio da empresa pertencentes às áreas objeto do estudo.

Também foram realizados inquéritos a funcionários para avaliar a perspetiva do impacto dos diferentes temas materiais nos grupos de interesse.

Análise de materialidade financeira

Nas sessões internas foram avaliados todos os riscos e oportunidades, do ponto de vista financeiro, identificados pelo seu impacto nos grupos de interesse, na sociedade e no ambiente, bem como a possibilidade de que estes podem afetar a curto, médio ou longo prazo a demonstração de resultados da empresa.

A análise tem sido feita por zonas e, embora a globalização em que a sociedade está imersa implique uma uniformização de temas materiais, no entanto, estas questões assumem maior ou menor importância dependendo dos diferentes países. Razão pela qual esta análise diferencia as áreas em que a empresa atua: Europa, LATAM e MENA.

No que diz respeito às oportunidades, destaca-se a digitalização dos processos envolvidos na gestão da água para melhorar a eficiência e eficácia do ciclo da água. Isto permite avançar no sentido da gestão sustentável da água como uma acção positiva para mitigar a escassez e os efeitos das alterações climáticas.

A aposta na autogeração de energias renováveis e na reutilização da água em processos industriais e urbanos também adquire elevada importância nas zonas com stress hídrico em que a empresa opera e são aspetos valorizados pelas finanças sustentáveis, pelos investidores e pela regulamentação europeia.

Questões materiais associadas ao ESRS

E LINHAS ESTRATÉGICAS DA AQUALIA

A matriz (ilustrada nas páginas anteriores) destaca os principais impactos positivos e negativos, a curto, médio e longo prazo, que a empresa extraiu e que coincidem com os classificados de acordo com os ESRS propostos pela diretiva europeia CSRD.

 Âmbito	Questões materiais associadas ao ESRS	ESRS	Linha estratégica
① Ambiental / Social	Acesso à água e ao saneamento nas localidades onde a Aqualia opera	ESRS E3 ESRS S3 ESRS S4	LE2 LE6
② Ambiental	Gestão dos objetivos climáticos	ESRS E1	LE2
③ Ambiental	Poluição do ar e do solo, economia circular, biodiversidade, gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E1 ESRS E2 ESRS E3 ESRS E4 ESRS E5	LE2 LE3
④ Ambiental / Social / Tecnológico	Infraestrutura, obras e manutenção: Ativos e procedimentos para gestão da água	ESRS E1 ESRS S3 ESRS S4 ESRS E5 Próprio da Aqualia	LE3
⑤ Tecnológico	Processos, procedimentos e digitalização	ESRS E1 ESRS S3 ESRS E4 Próprio da Aqualia	LE3
⑥ Governança	Transparência e prestação de contas	ESRS S4 ESRS G1	LE5
⑦ Governança	Ética e anticorrupção	ESRS G1	LE5
⑧ Social/ Tecnológico	Gestão e apoio aos clientes e utilizadores	ESRS S4	LE3
⑨ Social	Emprego, desenvolvimento e cultura de pertença	ESRS S1	LE4
⑩ Social	Segurança, saúde e bem-estar (físico, mental e social)	ESRS S1	LE4
⑪ Governança / Social	Diversidade, equidade e inclusão	ESRS S1	LE4
⑫ Governança / Económica	Relação, avaliação e homologação de fornecedores	ESRS S2	LE5
⑬ Geopolítico	Parcerias público-privadas	ESRS S3	LE7
⑭ Social	Ações sociais como: Doações, patrocínios de atividades culturais, esportivas ou qualquer tipo de apoio à comunidade.	ESRS S3	LE7
⑮ Económico	Economia e Finanças	Próprio da Aqualia	LE8

Detalhamento dos temas materiais

DE ACORDO COM SEU IMPACTO

A seguir, são apresentados os detalhes do estudo de dupla materialidade com a lista dos temas materiais e dos impactos positivos e negativos associados, derivados das atividades da Aqualia nos grupos de interesse, na sociedade e no ambiente, bem como a classificação segundo os ESRS (*European Sustainability Reporting Standards*).



Formação "Transformação cultural para a sustentabilidade" em Oviedo, Espanha.

Âmbito ambiental

Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtópico	Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ASG
Acesso à água e ao saneamento nas localidades onde a Aqualia opera	ESRS E1	Mudança climática	Adaptação às mudanças climáticas		IN	Eventos climáticos extremos, falhas em infraestruturas, etc. que impedem a disponibilidade de água, bem como cumprir os contratos com clientes, as necessidades da população, etc.
Gestão dos objetivos climáticos	ESRS E1	Mudança climática	Mitigação das alterações climáticas		IN	Associado ao cumprimento dos objetivos climáticos definidos pela normativa europeia Net Zero
Gestão dos objetivos climáticos e poluição/economia circular, biodiversidade e gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E1	Mudança climática	Energia		IP	Autogeração de energias renováveis
Acesso à água e ao saneamento nas localidades onde a Aqualia opera	ESRS E3	Água e recursos marinhos	Água Recursos marinhos	Consumo de água Descargas de água	IP	Reutilização tanto de água em processos industriais como urbanos
Poluição/economia circular, biodiversidade e gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E3	Água e recursos marinhos	Água Recursos marinhos	Descargas de água nos ecossistemas	IN	Perigos de conformidade e reputacionais associados a uma possível má gestão de descargas e resíduos que podem contaminar massas e solos
			Água	Consumo de água	IN	Em eventos extremos como secas, perigos de uma gestão de recursos de água não sustentável que não harmonize as necessidades de consumo de água para regadio e consumo humano
Poluição/economia circular, biodiversidade e gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E4	Biodiversidade e ecossistemas	Incidência no estado dos ecossistemas		IP	Melhorar o ambiente através da deteção, protecção e gestão de ecossistemas para apoiar a gestão local e o impacto na comunidade (por exemplo: Realizar ações em estações de tratamento e dessalinizadoras para recuperação de aquíferos superexplorados)
Infraestrutura, obras e manutenção	ESRS E4	Biodiversidade e ecossistemas	Incidência no estado dos ecossistemas		IN	Impactos na biodiversidade devido a eventos ambientais extremos que podem ter impactos ou descargas nos ecossistemas
Poluição/economia circular, biodiversidade e gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E5	Economia circular	Resíduos		IN	Perigos de conformidade e reputacionais associados a uma possível má gestão de descargas e resíduos que podem contaminar massas e solos
Poluição/economia circular, biodiversidade e gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E5	Economia circular	Saídas de recursos		IP	Valorização dos subprodutos derivados da gestão do ciclo integral da água (biogás, biofertilizantes, recuperação de salmouras)

Escopo econômico

Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtema	Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ASG
Relação, avaliação e homologação de fornecedores	ESRS G1	Conduta empresarial	Gestão de relacionamento com fornecedores		IN	Relacionados com a aquisição de fornecimentos e a falta de abastecimento dos fornecedores devido a crises geopolíticas, etc.
Economia e Finanças	Próprio da Aqualia				IN	Associado aos novos requisitos regulamentares pela sustentabilidade e pelas alterações climáticas (altos investimentos, aumento do custo devido aos requisitos exigidos, requisitos legais para operar, impostos, pagamento por emissões, multas, etc.)

Âmbito geopolítico

Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtema	Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ASG
Colaborações público-privadas	Próprio da Aqualia				IN	Derivado das circunstâncias políticas e socioeconômicas de um país, remunicipalização do serviço da água, etc.
Colaborações público-privadas	Próprio da Aqualia				IP	Oportunidade de colaboração com governos, instituições, administrações locais, etc.

Âmbito de governança

Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtema	Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ASG
Ética e anticorrupção	ESRS G1	Conduta empresarial	Corrupção e suborno	Prevenção e detecção, incluindo a formação	IN	Reputacionais associados ao aparecimento de casos de corrupção contra a ética
					IP	Disponibilidade de sistemas de prevenção e mitigação da corrupção implementados em todos os países e formação em cultura ética aos funcionários e à cadeia de fornecimento
Transparência e prestação de contas			Cultura corporativa		IP	Oportunidade reputacional como consequência da transparência e da prestação de contas
Diversidade, equidade e inclusão	ESRS S1	Pessoal próprio	Igualdade de tratamento e oportunidades para todos	Igualdade de gênero e oportunidades para trabalho de igual valor	IN	Relacionadas com o fracasso nas medidas de diversidade nos órgãos de direção
Relacionamento, avaliação e homologação de fornecedores	ESRS S2	Trabalhadores na cadeia de valor	Condições de trabalho		IN	Relacionadas com o não cumprimento de requisitos por parte da cadeia de fornecimento DH, PC, etc. devido a uma falta de controlo no sistema de avaliação e homologação de fornecedores
				Igualdade de tratamento e oportunidades para todos	IN	Relacionadas com o não cumprimento de requisitos por parte da cadeia de fornecimento DH, PC, etc. devido a uma falta de controlo no sistema de avaliação e homologação de fornecedores.
				Outros direitos trabalhistas	IN	Relacionadas com o não cumprimento de requisitos por parte da cadeia de fornecimento DH, PC, etc. devido a uma falta de controlo no sistema de avaliação e homologação de fornecedores
				Condições de trabalho	IP	Ter um sistema de aprovação e avaliação de fornecedores que limite os riscos derivados da interação com eles
			Igualdade de tratamento e oportunidades para todos	Igualdade de gênero, formação, inclusão, diversidade	IP	Tenha um sistema de aprovação e avaliação de fornecedores que limite os riscos derivados da interação com eles.
Transparência e prestação de contas	ESRS S4	Consumidores e usuários finais	Incidentes relacionados com informações aos consumidores e utilizadores finais	Acesso à informação de qualidade	IN	Reputacionais por não possuir sistemas de informação transparentes para as partes interessadas

Âmbito social

Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtema	Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ASG
Emprego, desenvolvimento e cultura de pertença	ESRS G1	Conduta empresarial	Cultura corporativa		IN	Associadas à falta de motivação, compromisso dos funcionários e falta de permeabilidade da cultura corporativa leva à incapacidade de preencher cargos, custos mais altos devido à alta rotatividade, etc.
Diversidade, equidade e inclusão	ESRS S1	Pessoal próprio	Igualdade de tratamento e oportunidades para todos	Diversidade Emprego e inclusão de pessoas com deficiência	IN	Associados à falta de diversidade nos locais de trabalho (grupos vulneráveis: pessoas com deficiência, desempregados de longa duração, minorias étnicas, pessoas à procura de emprego com mais de 45 anos, imigrantes, mulheres com problemas de integração social, nacionalidade, etc.)
				Igualdade de género e remuneração igual por trabalho de igual valor	IP	Desenvolvimento de iniciativas para promover a igualdade de oportunidades e a promoção de mulheres para cargos de gestão, gestão intermédia e operacionais
Emprego, desenvolvimento e cultura de pertencimento	ESRS S1	Pessoal próprio	Igualdade de tratamento e oportunidades para todos	Formação e desenvolvimento de competências	IN	Associados à falta de formação interna e desenvolvimento do funcionário
					IP	Desenvolvimento de formação local e incorporação de funcionários locais de forma a promover o emprego na localidade
					IP	Geração de uma equipa formada que adquira novos conhecimentos (técnicos), cada vez mais digitalizada, especializada e capaz de transmitir conhecimentos aos seus funcionários e novas contratações, bem como trabalhar de forma interdepartamental
Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	Pessoal próprio	Condições de trabalho	Saúde e segurança	IN	Associados à saúde e segurança e saúde no trabalho. Saúde física, mental e social
					IP	Aumento do cuidado com o bem-estar do funcionário em todas as geografias (países onde a Aqualia opera) e categorias profissionais, bem como dispor de um pacote de medidas de conciliação adaptadas aos novos desafios
Relacionamento, avaliação e homologação de fornecedores	ESRS S2	Trabalhadores na cadeia de valor	Condições de trabalho		IP	Interação e suporte: Oportunidade de facilitar a adaptação dos fornecedores locais às novas exigências
					IP	Interação e suporte: Oportunidade de facilitar a adaptação dos fornecedores locais às novas exigências
Acesso à água e ao saneamento nas localidades onde a Aqualia opera	ESRS S3	Grupos afetados	Direitos económicos, sociais e culturais dos grupos	Água e saneamento	IN	Impactos nas relações com terceiros na gestão do aumento de preços que pode dever-se ao aumento dos custos de energia, à escassez de água, a eventos extremos ou outras razões que podem causar um aumento dos preços de gestão da água
					IP	Melhorar o acesso à água para todos, promovendo tarifas adaptadas
Ações sociais como: doações, patrocínios de atividades culturais, desportivas ou qualquer tipo de apoio à comunidade.	ESRS S3	Grupos afetados			IP	Promoção do impacto local através de ações sociais
Colaborações público-privadas	ESRS S3	Grupos afetados			IP	Oportunidade de escuta dos grupos de interesse para o desenvolvimento de projetos de impacto na comunidade
Gestão e apoio aos clientes e utilizadores	ESRS S4	Consumidores e usuários finais	Incidentes relacionados com informações aos consumidores e utilizadores finais	Acesso à informação de qualidade	IN	Relacionados com falhas na prestação de serviços a clientes, faturas, gestão de incidentes, reclamações e cobranças de utilizadores e clientes, tempos de resposta, etc.
Ações sociais como: doações, patrocínios de atividades culturais, desportivas ou qualquer tipo de apoio à comunidade.	Próprio da Aqualia				IN	Perigos reputacionais como empresa com imagem excessivamente internacional, global e pouco integrada com as questões locais
Infraestrutura, obras e manutenção	Próprio da Aqualia				IN	Incumprimento dos requisitos climáticos do serviço regulamentares, ambientais, económicos, climáticos, etc., devido ao estado das infraestruturas geridas pela empresa
Acesso à água e ao saneamento nas localidades onde a Aqualia opera	ESRS S3	Grupos afetados	Direitos económicos, sociais e culturais dos grupos	Água e saneamento	IN	Falta de disponibilidade de água por eventos climáticos extremos, falhas em infraestruturas, etc. que impeça cumprir os contratos com clientes, as necessidades da população, etc.

Âmbito tecnológico

Infraestrutura, obras e manutenção	ESRS S3	Grupos afetados	Direitos económicos, sociais e culturais dos grupos	Incidentes relacionados à segurança	IN	Cibersegurança em plantas, especialmente purificação e dessalinização
Gestão e apoio aos clientes e utilizadores	ESRS S4	Consumidores e usuários finais	Segurança pessoal dos consumidores ou utilizadores finais	Segurança da pessoa	IN	Cibersegurança e proteção de dados de clientes e utilizadores
			Incidentes relacionados com informações aos consumidores e utilizadores finais		IP	Resposta rápida e em tempo real às necessidades de clientes e utilizadores: Melhorar a informação ao clientes e desenvolver soluções para os clientes com base no trabalho conjunto dos Chefes de obra com os chefes de serviço para resolver os problemas do cliente
Infraestrutura, obras e manutenção	Próprio da Aqualia				IP	Desenvolver e implementar novas tecnologias para a realização de obras de reparação nas redes urbanas de abastecimento e saneamento com menor impacto na vida quotidiana.
Infraestrutura, obras e manutenção & Processos e procedimentos	Próprio da Aqualia				IP	Digitalização de todos os processos envolvidos na gestão da água
Processos e procedimentos	Próprio da Aqualia				IN	Associados à conceção e implementação de processos e procedimentos como o acesso à informação necessária por todas as equipas para alcançar a excelência, a digitalização de processos ou os requisitos regulamentares.



Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia (PESA)

2024-2026

“O processo de dupla materialidade e a escuta ativa dos grupos de interesse permitiu-nos nutrir o nosso Plano Estratégico de Sustentabilidade 2024-2026 com as contribuições dos nossos funcionários e grupos de interesse externos num processo bottom-up concebido para ter em conta as contribuições de todos, sem deixar ninguém para trás.”

YOLANDA BARAHONA
CHEFE DO DEPARTAMENTO DE SUSTENTABILIDADE CORPORATIVA E MARCA

Nós nos projetamos no futuro

O Plano Estratégico de Sustentabilidade 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.

Linhas estratégicas da Aqualia

- Atividade da Aqualia
- Linhas transversais
- Linhas impulsionadoras

LE7 PARCERIAS PARA GERAÇÃO DE IMPACTO POSITIVO

Esta linha estabelece mecanismos para criar alianças que gerem impacto positivo a partir da liderança colaborativa. Alinhada com os desafios globais e com a contribuição para os ODS.

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

LE1 EMERGÊNCIA CLIMÁTICA E CUIDADO COM O PLANETA

O seu objetivo é ativar iniciativas para adaptar a Aqualia às alterações climáticas e reduzir o impacto na biodiversidade.

- 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+i para a produção.

LE2 TECNOLOGIA PARA GESTÃO INTEGRADA

A sua atuação centra-se na implementação da digitalização ao longo de todo o ciclo da água para uma gestão eficiente.

- 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

Essa linha orienta o trabalho em direção ao bem-estar das pessoas, físico e emocional, e à geração de uma identidade organizacional sustentável.

- 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

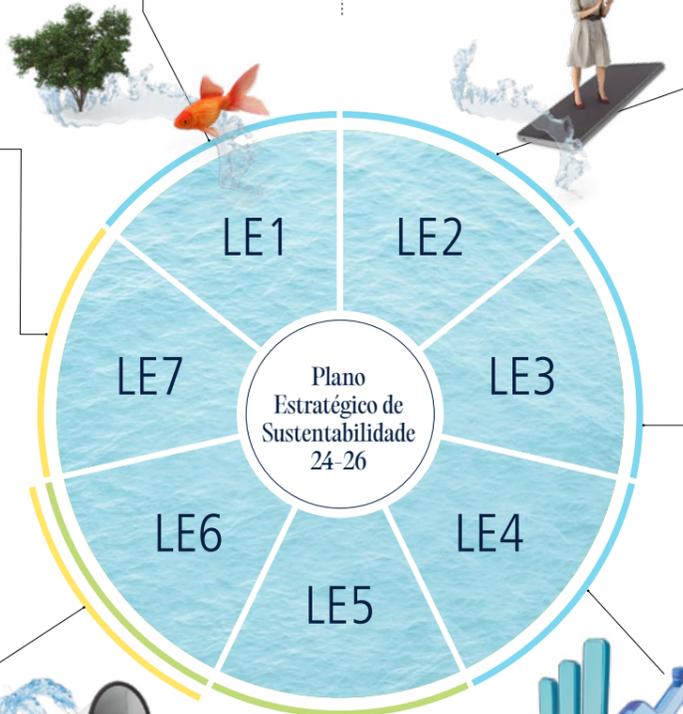
O seu objetivo é alcançar um crescimento sustentável, baseado em critérios de rentabilidade razoável e na integração das suas capacidades na cadeia de valor.

- 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 suprimentos, homologação de fornecedores.

LE5 ÉTICA E CONFORMIDADE

Esta linha estratégica procura transmitir a toda a empresa e à cadeia de abastecimento a cultura e valores da Aqualia.

- 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 suprimentos, homologação de fornecedores.



Relacionamento e diálogo com nossos grupos de interesse

Para a Aqualia, a escuta ativa dos grupos de interesse é estratégica, pois constitui a base sobre a qual assentam os principais eixos e compromissos a nível nacional e internacional. Esta escuta realiza-se graças ao estudo dos temas materiais referidos, estudo que se realiza de dois em dois anos e no qual estiveram envolvidas nos últimos cinco anos quase 25.900 pessoas, cujos conhecimentos, expectativas e desejos foram ouvidos, estudados e integrados na estratégia da empresa.

A Aqualia, como operadora de um serviço público essencial, está empenhada em reforçar a comunicação. Para tal, é estabelecido um roteiro para facilitar o relacionamento com grupos e subgrupos de interesse de acordo com as suas prioridades e de acordo com os principais canais de comunicação abertos com cada um deles. Além disso, no que diz respeito à interação com o ambiente e para aproximar a contribuição da empresa à Agenda 2030, trabalhou-se na divulgação do manual de comunicação em sustentabilidade para funcionários e público que, com mensagens simples, valoriza a gestão do ciclo integral da água.

Nas redes sociais da Aqualia, o crescimento em 2023 manteve-se relativamente ao exercício anterior, tanto em número de seguidores como em publicações realizadas:

- No YouTube**, a empresa tem 3.600 inscritos e 2.344.152 visualizações (cerca de 300.000 novas visualizações foram adicionadas este ano).
- No X (antigo Twitter)**, a empresa conquistou mais de 500 novos seguidores este ano, até ao total atual de 7.650.
- No LinkedIn**, os seguidores da Aqualia passaram de 37.854 no ano passado para 50.270 este ano, o que representa um aumento. **No LinkedIn**, os seguidores

Comunicação digital

Destacam-se as 706.000 visitas ao website da Aqualia feitas por 698.000 utilizadores, resultando numa baixa taxa de rejeição (percentagem de utilizadores que abandonam o website depois de visualizarem apenas uma página) de 31,3 %. Entre outras ações em aqualia.com, destaca-se a criação da secção Utilização responsável da água para que as câmaras municipais possam aceitar as campanhas da empresa como suas sobre o uso responsável da água ou o motor de busca de Portais de Informação ao Cidadão que enriquecem o serviço aos cidadãos.



da Aqualia passaram de 37.854 no ano passado para 50.270 este ano, o que representa um aumento de mais de 33 %.

Quanto ao perfil da Aqualia no **Instagram**, lançado em março de 2022, já conta com 2.270 seguidores (1.170 mais do que em 2022). Este ano foi aberto um segundo perfil na rede: [@aquadiccionario](https://www.instagram.com/aquadiccionario), que nasceu como um glossário didático para educar e conscientizar sobre sustentabilidade por meio desta rede social.

Canais de comunicação

COM OS DIFERENTES GRUPOS EM 2023

- ÂMBITO AMBIENTAL
- ÂMBITO ECONÓMICO
- ÂMBITO DE GOVERNANÇA
- ÂMBITO GEOPOLÍTICO
- ÂMBITO SOCIAL
- ÂMBITO TECNOLÓGICO

Grupo de interesse	Cientes e usuários	Entidades Reguladoras	Meios de comunicação	Fornecedores	Parceiros de negócios	Acionistas	Pessoas
Subgrupos	<ul style="list-style-type: none"> Governos nacionais Governos regionais Municípios Centros públicos Empresas e indústrias Regantes Cidadãos 	<ul style="list-style-type: none"> Local, regional, municipal Nacional Internacional 	<ul style="list-style-type: none"> Meios de comunicação Influencers Organizações de regantes Associações sectoriais Associações de vizinhos ONG 360° Empresas do setor Instituições académicas 	<ul style="list-style-type: none"> Fornecedores locais Fornecedores internacionais Fornecedores estratégicos 	<ul style="list-style-type: none"> Parceiros de negócios Parceiros em projetos de I+D+i Colaboradores e agentes 	<ul style="list-style-type: none"> Acionistas Fornecedores de capital 	<ul style="list-style-type: none"> Executivos Quadros intermédios Técnicos Administrativos Apoio ao cliente Expatriados Subrogados Sindicatos
Canais de diálogo	<ul style="list-style-type: none"> Notícias no site corporativo aqualia.com Eventos, reuniões, pequenos-almoços e dias abertos Outros sites e campanhas da Aqualia Notícias em sites especializados Redes sociais Gabinetes de apoio ao cliente Infoaqualias 	<ul style="list-style-type: none"> Notícias no site corporativo aqualia.com Eventos, reuniões, pequenos-almoços e dias abertos Outros Websites e campanhas da Aqualia Notícias em sites especializados Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> Eventos, reuniões, pequenos-almoços e dias abertos Sites especializados Redes sociais Relatório de Sustentabilidade Outros sites e campanhas da Aqualia Notícias no site corporativo aqualia.com Gabinetes de apoio ao cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de Sustentabilidade LinkedIn Notícias em sites especializados Notícias no site corporativo aqualia.com Outros sites e campanhas da Aqualia Eventos, reuniões, pequenos-almoços e dias abertos Redes sociais Grupos de trabalho do WhatsApp na Aqualia E-mail 	<ul style="list-style-type: none"> Relatórios corporativos Relatório de Sustentabilidade E-mail: flashes, newsletter Website Intranet Aqualia ONE Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo institucional e reuniões com a Diretoria/ Comitês de Administração Intranet Aqualia ONE App Funcionários Be Aqualia Grupos de trabalho do WhatsApp Relatório de Sustentabilidade Eventos, reuniões, pequenos-almoços e dias abertos Redes sociais E-mail: flashes, newsletter Escritórios de atendimento ao cliente 	

Questões prioritárias e expectativas dos grupos de interesse*

1	Acesso à água e ao saneamento nas localidades onde a Aqualia opera	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
2	Gestão dos objetivos climáticos	●	●	●	●	●	●
3	Poluição, economia circular, biodiversidade, gestão de recursos e ecossistemas	●	●	●	●	●	●
4	Infraestrutura, obras e manutenção: Ativos e procedimentos para gestão da água	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
5	Processos, procedimentos e digitalização	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
6	Transparência e prestação de contas	●	●	●	●	●	●
7	Ética e anticorrupção	●	●	●	●	●	●
8	Gestão e apoio aos clientes e utilizadores	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
9	Emprego, desenvolvimento e cultura de pertença	●	●	●	●	●	●
10	Segurança, saúde ocupacional e bem-estar holístico do funcionário	●	●	●	●	●	●
11	Diversidade, equidade e inclusão	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
12	Relação, avaliação e homologação de fornecedores	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
13	Colaborações público-privadas	●	●	●	●	●	●
14	Ações sociais como: doações, patrocínios de atividades culturais, desportivas ou qualquer tipo de apoio à comunidade	●	●	●	●	●	●
15	Economia e Finanças	●	●	●	●	●	●

* Ver páginas 34 e 35 sobre a análise de dupla materialidade.

Departamento Jurídico, apoio essencial na expansão da Aqualia

Elena Barroso | Diretora da Assessoria Jurídica da Aqualia

A expansão internacional da Aqualia implica o alargamento de muitas das responsabilidades dos seus departamentos, incluindo a Assessoria Jurídica chefiada por Elena Barroso. Conversamos com ela sobre o desempenho da sua área, sobre a sua contribuição na tomada de decisões da empresa, sobre a regulamentação ou inteligência artificial, entre outros temas.

Todo o âmbito da legislação é por si só um contexto em constante evolução. Além disso, as medidas de controlo e promoção para a mitigação dos efeitos negativos das alterações climáticas são igualmente um motor de constante mudança na legislação. Falámos sobre isto com Elena Barroso, diretora do departamento de Assessoria Jurídica da Aqualia.

A atenção dada à governança é cada vez mais significativa, em parte devido ao impulso dos critérios ASG que esclarecem e ampliam a sua importância. Até que ponto a função da direção jurídica facilita esta governança dentro da organização? Qual o papel do seu departamento no governo corporativo e na garantia dos valores éticos da empresa?

O departamento Jurídico de uma empresa desempenha um papel essencial quando o assunto é governança. E, uma vez que o Conselho de Administração deve ser o principal defensor da

governança das empresas, o departamento Jurídico, pelo seu trabalho de assessoria à direção ao mais alto nível da empresa, representa um pilar básico para garantir a sustentabilidade e a estabilidade financeira a longo prazo.

Por outro lado, o nosso trabalho do dia a dia traduz-se na participação em projetos onde o nosso objetivo é garantir o cumprimento da legislação de cada país, mas sempre em equilíbrio com a defesa do interesse da empresa, tanto no plano económico, no crescimento e, também, claro, no respeito pelos valores éticos e pela reputação da empresa em todos os destinos onde operamos.

Deste ponto de vista gosto de salientar que não só assessoramos, o que responde a um processo mais técnico, mas também acompanhamos, algo que de certa forma tem um significado mais preciso e profundo do nosso trabalho. Por outras palavras, acompanhar significa ter noção não só sobre onde estão as linhas vermelhas legais, mas também assessorar sobre a melhor estratégia a seguir, com as

ferramentas ideais, para maximizar os objetivos da Aqualia e, claro, de todos os nossos stakeholders.

Na Aqualia regemo-nos por elevados padrões de excelência. Em linha com isto, garantimos que o apoio que prestamos no departamento Jurídico fortalece as ações, a competitividade e, sobretudo, as decisões. Estabelecemos a base jurídica que facilita a tomada de decisões.

Decisões conscientes

Pilar essencial

Este ponto é crucial quanto ao envolvimento do seu departamento, dado que qualquer processo de tomada de decisões numa empresa deve estar associado a um conhecimento profundo da legislação. Algo que ganha maior relevância quando se fala de uma empresa como a Aqualia que opera em 18 países, locais com idiossincrasias legislativas e geopolíticas próprias. Como você gerencia esse desempenho?

Participamos nas decisões – acompanhamos, como disse – e, ainda que não em todas, porque há muitas áreas e muitos departamentos, acredito que é positivo nas decisões chave em que o aspeto jurídico é importante. De certa forma, nos obrigamos a ir além do aspecto académico para focar em trabalhos mais práticos, o que também é um elemento que agregaria ao conceito de acompanhamento.

Estamos conscientes da magnitude que a nossa expansão internacional implica – dado que o EBITDA externo é quase comparável à nossa produção em Espanha – e constitui diretamente um desafio para o nosso departamento Jurídico. No entanto, temos muitas ferramentas para alcançá-lo. Por exemplo, contratar a assessoria de especialistas nas áreas jurídicas de interesse para a atividade que desenvolvemos em cada país



Elena Barroso | Diretora da Assessoria Jurídica da Aqualia

“Tomar decisões conscientes promove a sustentabilidade e gera valor no longo prazo.”

onde atuamos. Depois, e perante qualquer decisão, apresentamos critérios do ponto de vista da Aqualia e avaliamos, com base nos riscos, as alternativas e estratégias que nos parecem mais recomendáveis, e comunicamo-las aos diversos comités e à direção ao mais alto nível.

Em suma, uma boa governação corporativa é fundamental para facilitar a tomada de decisões

informadas por parte da equipa de gestão, mas é também um trabalho que envolve cada vez mais departamentos como o nosso. Afinal, tomar decisões conscientes promove a sustentabilidade e gera valor no longo prazo. Neste processo andamos de mãos dadas.

Para esclarecer este ponto tão interessante sobre a vossa forma de trabalhar e as implicações da expansão internacional da Aqualia, poderia descrever um pouco mais este desempenho? Que mecanismos dispõe o departamento para garantir o cumprimento em cada uma das zonas geográficas onde a Aqualia está presente?

Para uma empresa internacional é fundamental ser flexível, conhecer o terreno onde opera e adaptar as decisões às suas características específicas. Tudo isto mostra que a actividade internacional, embora possa tornar a estrutura empresarial mais complexa na aparência, não acarreta qualquer obstáculo à concretização da nossa actuação, pelo contrário, diversifica-a e enriquece-a. A partir daqui cuidamos de cada detalhe para que o impacto que cada tema possa ter nas linhas estratégicas da empresa seja o melhor.

Ou seja, estudamos as circunstâncias de cada país, medindo o envolvimento da nossa empresa no ambiente jurídico. Assim, as ações variam consoante o país onde a Aqualia opera e, de acordo com as relações contratuais, funcionam de uma forma ou de outra. Por exemplo, existe uma diferença sistémica se o país está integrado na União Europeia ou não. Se não estiver, na maioria das vezes criamos um departamento jurídico ou, como no caso da Geórgia, onde a empresa original já tinha um, optámos por mantê-lo e integrá-lo. Pelo contrário, na Colômbia criamo-lo do zero e, até hoje, já trabalham lá oito advogados. Na Chéquia temos dois advogados. Além disso, contamos com um painel de escritórios de advocacia com filiais em diversas partes do mundo. Ou seja, adaptamos os recursos humanos jurídicos em função das circunstâncias, como o risco geopolítico e regulatório de cada local.

“Temos que ir além do aspecto académico para focar em trabalhos mais práticos”.

Na Europa temos a vantagem de que todos os regulamentos de contratação se baseiam em directivas comunitárias. Por exemplo, em França não houve necessidade de criar um departamento específico, gerimo-lo a partir de Madrid com o apoio pontual de especialistas locais. Mas cada caso é um caso, em Itália, devido ao tipo de projectos aí realizados, criámos um departamento *ad hoc* porque sentimos que havia necessidade e demanda por ele, para facilitar a gestão jurídica.

Regulamentação

A constante evolução

Como é que o seu departamento gere o aumento considerável da regulamentação em geral, e ainda mais em termos de tudo o que visa aliviar os efeitos das alterações climáticas, especialmente da União Europeia?

O aumento da regulamentação nas áreas ESG veio para ficar. As comissões específicas de ASG são cada vez mais frequentes nas grandes empresas, dada a necessidade de responder às tendências nesta matéria, à cada vez mais exigente regulamentação europeia e às exigências dos investidores e entidades financeiras para verificarem o cumprimento destes valores e princípios que estas siglas representam.

De tudo o que vimos até agora, na Aqualia dispomos dos procedimentos adequados para antecipar as mudanças. No que diz respeito a Espanha, as constantes mudanças regulatórias são uma realidade com a qual trabalhamos sempre. Isto também acontece com os regulamentos da União Europeia. Para fazer face a esta situação, a experiência de cada departamento da Aqualia tem em consideração a legislação pertinente, o que não impede que a área jurídica providencie sempre a assessoria e o apoio necessários.

O conhecimento da regulamentação representa uma mais-valia para os clientes institucionais nacionais e internacionais, uma vez que podem contar com a sua assessoria em questões como a legislação hídrica, para antecipar alterações regulatórias. Você poderia dar um exemplo?

Precisamente, representantes do governo da Geórgia, antes de entrarem para a lista de candidatos à adesão à União Europeia, pediram-nos ajuda para desenvolver uma legislação relativa à água no país que fosse consistente, em matéria ambiental, com os requisitos da União Europeia. A Geórgia possui recursos hídricos muito ricos, mas enfrenta desafios ambientais muito importantes.

Pudemos aconselhá-los – com análises e critérios – com base em toda a nossa experiência e com o conhecimento de especialistas espanhóis em regulamentação em matéria de água, que é muito técnica do ponto de vista ambiental. Importa dizer que esta especialização em direito é bastante minoritária, dado que o conhecimento destas leis exige uma forte formação técnica. Algo que aumentou o valor da ajuda prestada pela Aqualia e foi muito apreciado pelas organizações georgianas.

Este padrão de acompanhamento e conhecimento regulamentar repete-se noutras outras áreas e é um aspeto que dá garantia de qualidade na prática diária das relações com os clientes.

Por fim, numa perspetiva mais geral e de médio e longo prazo, como vê a integração de tecnologias emergentes como a inteligência artificial na área jurídica, especialmente no contexto da gestão de informação?

A gestão do conhecimento e sua documentação são fundamentais e estão no centro da evolução do departamento jurídico. Por isso, estamos sempre atentos aos avanços trazidos pelas novas tecnologias. Na verdade, acreditamos que a inteligência artificial pode ser uma grande ajuda, principalmente quando se trata de lidarmos com uma enorme quantidade de informação diariamente.

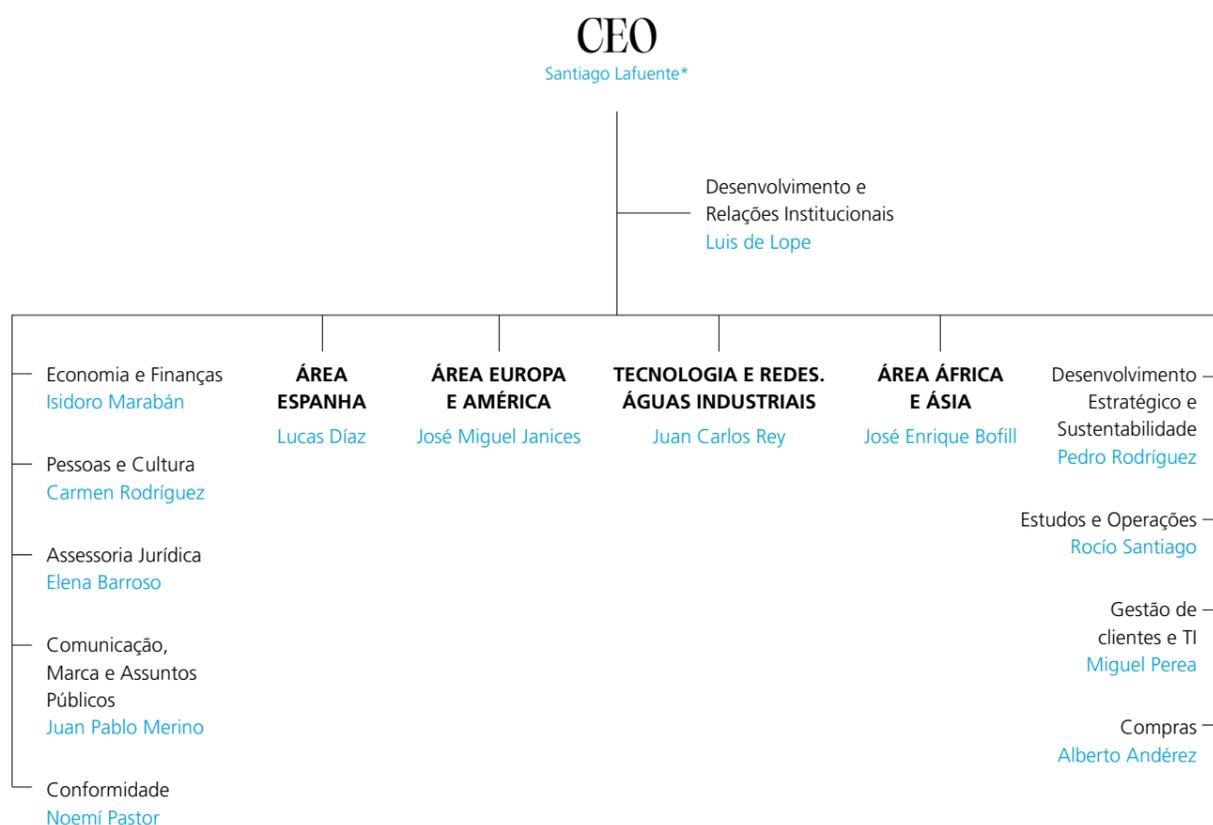
Embora, do nosso ponto de vista, ainda não tenhamos encontrado uma ferramenta específica que facilite efetivamente esta gestão e se adapte aos nossos exigentes padrões, que são muito elevados. Algo que não nos impede de estudar constantemente novas possibilidades. A inovação tecnológica é algo vivo que se adapta e reformula de acordo com as circunstâncias sociais, tão viva quanto a legislação.

Estrutura global ao serviço da água

Na Aqualia, os órgãos dirigentes são os responsáveis pelo bom desempenho da empresa e pela implementação de uma cultura ética a todos os seus membros e em todos os países

onde está presente. O órgão dirigente máximo, o Conselho de Administração da Aqualia, é constituído por administradores que representam 51 % das ações da FCC e 49 % da IFM.

Organograma



* Este organograma foi aprovado em 1 de maio de 2024. O organograma em vigor em 2023 consta nos anexos.

Órgãos dirigentes

	Comissão de investimentos	Comissão de Nomeações e Remunerações	Comissão de auditoria e controlo	Comissão delegada de conformidade
P: presidente S: secretário V: vogal				
Membros do Conselho de Administração				
Cargo no Conselho				
Aboumrads González, Alejandro Presidente	V			
Amantegui Lorenzo, Javier Secretário não administrador				
Azzouzi Maanan, Samir Vice-secretário 2.º, não administrador				
Bespolka, Lars Vogal	P	V		P
Cerro, José Fernando Vice-secretário 1.º, não administrador	S (não vogal)	S (não vogal)	S (não vogal)	
Colio Abril, Pablo Vogal	V		V	V
Kuri Kaufmann, Gerardo Vogal		P		
Longhurst, Scott Vogal		V	V	
López Barranto, Cristina Vice-secretária 3.ª, não administradora				
Rodríguez Torres, Juan Vogal		V	P	V
Villén Jiménez, Nicolás Vice-presidente			V	V
Siles Fernández-Palacios, Jaime José	V			
Noemi Pastor CCO*				S (não vogal)

* Em 28 de fevereiro de 2024, Noemi Pastor foi nomeada Chief Compliance Officer em substituição de Jesús Ortega.

Como órgão máximo de representação e de administração da empresa, e para a governança global ideal, o Conselho de Administração delega as suas funções no Diretor Executivo. Este, juntamente com o Comité de Gestão, gere e trata os assuntos mais específicos através de diferentes comités, tais como os Comités de Tecnologias da Informação, Gestão, Inovação e Coordenação, que tratam de forma transversal as diferentes áreas da sustentabilidade - social, ambiental e de boa governança - onde a empresa opera. Esta integração dos aspectos ESG em cada decisão das equipas garante a criação de valor a longo prazo e uma liderança consciente no desenvolvimento de todas as suas atividades.

Na Aqualia, o Departamento de Comunicação também foi Departamento de Sustentabilidade Corporativa até abril de 2024, altura em que ambos os departamentos foram separados dada a importância de cada um deles. Portanto, este departamento unificou a responsabilidade de envolver todas as áreas da empresa na governança responsável da empresa, com foco no desenvolvimento sustentável que respeite os recursos naturais e as pessoas.

Por sua vez, o Departamento de Cumprimento Regulatório é responsável por todos os assuntos relacionados com a implementação da ética e com a garantia da boa governação da Aqualia.

Modelo de *compliance*

Âmbito de governança

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Ética e anticorrupção	ESRS G1	Conduta empresarial	Corrupção e suborno	Prevenção e deteção, incluindo a formação

Dados os possíveis impactos na sociedade, a Aqualia desenvolve uma série de ações no eixo estratégico de ética e compliance para implementar uma cultura ética em toda a sua atividade e nos países onde opera.

LE5 Ética e compliance

ODS 16

Linha de trabalho	Desenvolvimento do modelo de compliance		Formação em cultura ética
Plano de ação	Aprovação de políticas e procedimentos nas empresas 100 % Aqualia	Aprovação de políticas e procedimentos em países com parceiros	Implantação de controlos para mitigar os riscos de corrupção
Indicador	% de sociedades controladas com modelo de compliance implantado*		% de empregados <i>on-line</i> ** que receberam treinamento sobre o Código de Ética e sobre anticorrupção
Desempenho 2021	96 %		76 %
Desempenho 2022	100 %		89 %
Desempenho 2023	100 % em empresas propriedade da Aqualia 93 % em empresas controladas pela Aqualia		61 %
Objetivo	100 % em 2023		90 % em 2023
Desenvolvimento sustentável	Meta 16.5 Meta 16.6		

* Sociedades existentes a 31 de dezembro do ano comunicado.

** Funcionários que têm uma conta de e-mail corporativo e acesso aos sistemas de informações da empresa no seu posto de trabalho.

O desempenho da Aqualia é mensurável e o seu propósito e forma de fazer são validados em cada região onde a empresa opera. Assim, em 2023, a Aqualia alcançou 97 % de implementação do modelo de gestão ética e transparente na empresa.

O Modelo de Compliance abrange tanto o cumprimento como os princípios e valores que a Aqualia reflete na sua cultura e Código de Ética. Foi sendo integrado na empresa desde 2018 e tornou-se num aliado para a concretização dos objetivos traçados nas diferentes áreas de negócio. Por outro lado, este modelo contribui, através da identificação de riscos e através da implementação de procedimentos de due diligence e devido controlo, para configurar sociedades mais justas e humanas nos países onde desenvolvemos a nossa atividade.

A Aqualia trabalha não só na implementação do Modelo de Compliance em todas as empresas sobre as quais tem controlo operacional, como também promove a implementação de modelos de compliance em todas as empresas e JV em que participa. Em todas foram implementados controlos, como medida preventiva, para mitigar, entre outros, os riscos de corrupção. Dentre estes, destacam-se como significativos: 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.

Conquistas e objetivos

Em 2023, foram implementados o Modelo de Compliance e o Código de Ética e Conduta tanto nas novas incorporações no perímetro na Colômbia (incluindo os programas SAGRILAF e PTEE), como na Arábia Saudita e França. Além disso, alargámos um Modelo de Compliance a diversas empresas mistas nas quais a Aqualia partilha ações com diferentes administrações públicas espanholas.

No caso específico da empresa Georgian Global Utilities JSC, após a implementação do Modelo de Compliance, em 2023, nomeámos proprietários de controlo e de processo encarregados de executar controlos para mitigar os principais riscos de compliance tanto na sua atividade como na das suas filiais georgianas. Além disso, foi realizada uma autoavaliação da atividade da Aqualia na Geórgia, através dos respetivos proprietários. Como é prática habitual, esta autoavaliação tem vindo a ser implementada noutras áreas geográficas da Aqualia.

Na terceira linha de defesa, o Departamento de Auditoria Interna da FCC realizou a revisão anual do Modelo de Compliance, verificando a evolução contínua do Sistema de Gestão de Compliance da Aqualia. Este esforço conjunto reflete o compromisso de manter e fortalecer os padrões éticos e de compliance em todas as operações da empresa.

O Modelo de Compliance abrange tanto o cumprimento normativo como os princípios e valores que a Aqualia reflete na sua cultura e Código de Ética.

Políticas e procedimentos

EM MATÉRIA DE COMPLIANCE

Em resposta à entrada em vigor da Lei 2/2023, de 20 de fevereiro, que regulamenta a proteção das pessoas que denunciam infrações regulamentares e o combate à corrupção em Espanha, foi levada a cabo uma adaptação nas diferentes normas do Modelo de Cumprimento. Estas adaptações respondem aos requisitos estabelecidos pela referida lei e foram devidamente aprovadas pelo Conselho de Administração da Aqualia.

Noutras jurisdições europeias, durante 2023, foram aprovadas legislações semelhantes, como resultado da transposição da Diretiva correspondente. Na maioria dos casos, estas

legislações foram abrangidas com adaptações efetuadas pela empresa-mãe da Aqualia.

Além disso, apesar de não existir uma norma que o indique, e como consequência da implementação do Modelo de Compliance em todas as jurisdições onde a Aqualia opera, foi aprovado um novo procedimento para o reporte da função Compliance. Este procedimento estabelece critérios claros a serem seguidos pelos Compliance Officers e pelos coordenadores locais de compliance, organizados por países e regiões, para realizar relatórios periódicos.

“O progresso legislativo na Europa implica necessariamente o desenvolvimento e o crescimento dos negócios e, por isso, tornou-se um motor de investimento para as empresas, não apenas para as do setor da água.” MARIANO BLANCO, MEMBRO DA EUREAU



Avaliação de riscos

E SISTEMA DE CONTROLE

A análise de risco da atividade da Aqualia em Itália e Espanha foi atualizada, em resposta à introdução de novos crimes que podem levar à responsabilização das empresas. Estes incluem a utilização de instrumentos de pagamento que não sejam numerário, bem como crimes contra o património cultural e paisagístico, em Itália, ou maus-tratos a animais, em Espanha. Esta revisão foi realizada para ter em conta a nova regulamentação e garantir que as nossas operações cumprem os requisitos legais vigentes.

Da mesma forma, foram realizadas duas autoavaliações de execução dos controles, realizadas por proprietários de controles e processos, que forneceram informações valiosas sobre o nível de execução dos controles existentes, bem como sugestões de possíveis melhorias. A eficácia da execução dos controles tem sido verificada através do acompanhamento realizado pelo departamento de Compliance, desempenhando assim um papel crucial.

A monitorização na segunda linha de defesa realizada pelo departamento de Compliance adquiriu especial relevância na mitigação de riscos. Os processos identificados na atividade da Aqualia foram analisados através de amostras de evidências que suportam a execução dos controles. Esta abordagem permitiu-nos avaliar a robustez das evidências existentes para mitigar os riscos inicialmente identificados. Se forem destacadas áreas de melhoria, foram propostos planos de ação eficazes para fortalecer os controles e trabalhar na melhoria contínua do Sistema de Compliance.

Durante 2023, foi examinada a execução de 44 controles realizados por mais de 222 titulares de controle, observando-se um fortalecimento tanto na execução dos controles quanto na evidência de sua realização. Além disso, o armazenamento destas evidências foi melhorado para torná-las mais acessíveis às diferentes áreas da organização responsáveis pela sua execução, verificação, supervisão e auditoria.



Canal de Ética

A Aqualia dispõe de um Canal Ético alojado na web, acessível a qualquer público de interesse, clientes, fornecedores e colaboradores – estes últimos também podem aceder através da Intranet One-. Este canal recebe qualquer tipo de alerta ou notificação. Estas notificações são então qualificadas pelo Comitê de Cumprimento do Grupo FCC, que as avalia e toma as medidas necessárias para resolvê-las ou arquivá-las de forma a ficarem registadas. Todas as notificações correspondentes à Aqualia recebidas no Canal de Ética são comunicadas à diretora de Cumprimento da Aqualia, que é a responsável pelo seu acompanhamento.

Até 31 de dezembro de 2023, foram recebidas pelo Canal de Ética um total de 68 comunicações, abordando diversas questões trabalhistas (25 %), gestão de clientes (19 %), conflito de interesses (4 %), uso indevido de meios da empresa (4 %), assédio (3 %), fraude interna (2 %) e outras questões como gestão técnica, gestão de construção e questões organizacionais que somam um total de 6 %.

É importante destacar que 37 % das comunicações foram consideradas não relevantes, por se tratarem de dúvidas ou reclamações de clientes que devem ser geridas através da Aqualia Contact ou por outros motivos não foram consideradas relevantes como alertas no âmbito do Canal Ético.

Ao analisar a distribuição por país, 60 % das comunicações referem-se à atividade em Espanha, 16 % de Portugal, República Checa (7 %), México (6 %), Colômbia (3 %), Geórgia (3 %), França (3 %) e Arábia Saudita (2 %). Estes dados mostram que o Canal Ético é cada vez mais conhecido e utilizado nas jurisdições internacionais onde a Aqualia opera.

Os alertas classificados como de alto ou médio risco são submetidos a uma análise detalhada. Se necessário, é iniciada uma investigação para esclarecimento dos factos, e é executado um plano de ação para melhorar o controlo interno, garantindo assim uma resposta adequada aos riscos identificados.

Comunicações por países

60 %
Espanha

16 %
Portugal

7 %
Chéquia

6 %
Colômbia

3 %
Geórgia

3 %
França

Formação

SOBRE COMPLIANCE

Em 2023, 10.754 funcionários e funcionárias foram informados sobre as políticas e procedimentos da empresa em matéria de corrupção, (80,7 % sobre o total) e 3.124 receberam formação nesta matéria (23,4 %).

O grande marco de 2023 foi o lançamento do treinamento on-line sobre Código de Ética e Conduta na República Tcheca, Itália, Portugal, França, Colômbia, México, Peru, Chile, Arábia Saudita, Emirados Árabes Unidos e Egito, como continuação do curso realizado no ano anterior na Espanha. Esta formação foi adaptada e traduzida para as línguas destes países, para transmitir os princípios e valores éticos que devem guiar a conduta dos funcionários da Aqualia. Em todos estes países e, de acordo com as características dos postos de trabalho, os funcionários foram formados para identificar e resolver os diferentes tipos de conflitos de interesse.

Além disso, os novos colaboradores que entram para a empresa recebem formação sobre o Código de Ética e de Conduta e, dependendo do seu cargo, sobre as normas internacionais para prevenção de

crimes de corrupção e sua aplicação específica na organização.

Na Colômbia foram realizadas formações específicas sobre os sistemas de prevenção ao branqueamento de capitais SAGRILAFT e sobre transparência e ética PTEE, e também na Arábia Saudita e em França, onde se destaca a implementação do Código de Ética e de Conduta e das políticas corporativas nas novas sociedades constituídas. Em Itália, foram realizadas formações sobre a atualização do Modelo de Organização e Gestão baseado no Decreto Legislativo 231/2001.

No âmbito do compromisso da Aqualia com a sensibilização contínua dos colaboradores, durante 2023 continuou a divulgar as Dicas de Compliance com mensagens sobre a cultura de compliance, o novo regulamento de proteção de denunciadores, o procedimento de due diligence com terceiros, o que é tráfico de influência, o funcionamento do Canal Ético, como preservar o patrimônio da empresa e o compromisso ético na prática diária dos colaboradores.

Fiscalidade

Em matéria fiscal, a empresa adere ao Código de Boas Práticas Tributárias do Ministério das Finanças, que estabelece os princípios de transparência e confiança mútua, assim como de boa-fé e lealdade entre as partes, garantindo uma relação mais eficaz e sem insegurança jurídica. A Aqualia cumpre a legislação fiscal das jurisdições de todos os países onde opera, seguindo a governança fiscal e os mesmos quadros de controlo estabelecidos pelo Grupo FCC.

Adicionalmente, e com o objetivo de reduzir ao máximo os riscos resultantes de infrações fiscais, a FCC tem um Código de Conduta Fiscal próprio, de cumprimento obrigatório por todas as pessoas associadas a qualquer empresa do Grupo.

Além disso, conforme indicado anteriormente, por meio do nosso Canal de Ética, grupos de interesse podem denunciar quaisquer práticas inadequadas em matéria tributária.

Comunicação transparente

Informação ao cidadão e transparência da informação

A recente Diretiva 2020/2184 da União Europeia (UE) relativa à qualidade da água destinada ao consumo humano, aprofunda novos conteúdos e incorpora objetivos mais ambiciosos do que as versões anteriores. Em Espanha esta regra foi transposta no Real Decreto 3/2023 publicado no BOE em 11 de janeiro de 2023.

A nova Diretiva estabelece normas em quatro áreas:

- 1. A qualidade da água.**
- 2. Avaliação e controle de riscos.**
- 3. Materiais em contato com água potável.**
- 4. Acesso à informação, controlo e avaliação dos serviços de abastecimento.**

Relativamente a este último ponto, a regulamentação determina que os países da União Europeia devem "melhorar ou manter o acesso de todos às águas destinadas ao consumo humano, garantindo a disponibilidade de informação adequada e atualizada sobre essas águas e estabelecendo conjuntos de dados sobre os resultados dos controlos de qualidade da água, incidentes, medidas tomadas e gestão de riscos".

Para analisar as novas exigências impostas pela nova Diretiva e a sua aplicação a todos os contratos operados pela empresa, a Aqualia constituiu um grupo de trabalho multidisciplinar. Esta equipa tem trabalhado na inclusão de novos parâmetros e análises, na elaboração de Planos Sanitários de Água focados na identificação e gestão do risco nas infraestruturas de

abastecimento de água e também no aumento da transparência da informação disponibilizada ao cidadão.

Em 2023, a Aqualia trabalhou em sintonia com as Câmaras Municipais das localidades onde opera para repensar os portais de Informação ao Cidadão e garantir informação acessível e de qualidade aos utilizadores de água nesses territórios. Também se trabalhou no projeto de criação e atualização dos Portais de Informação ao Cidadão acessíveis no site oficial da empresa para melhorar a transparência das informações disponíveis. Em 2023, foram publicados 200 portais.

O projeto foi desenvolvido pensando que o cidadão possa ter todas as informações do serviço em um único clique, de forma simples, tornando a informação acessível do ponto de vista da usabilidade e em uma linguagem adaptada para todos os públicos. Para tal, foi implementado um novo recurso no site Aqualia onde temos acesso direto ao motor de busca de portais de informação ao cidadão. Através desta funcionalidade, os utilizadores podem pesquisar o seu município e aceder imediatamente ao portal municipal de serviços de água na sua localidade.

*As seções que foram colocadas
ao serviço do cidadão através dos novos
portais são as seguintes:*



Também foi desenvolvido o Espaço de Consumo Responsável de Água, no site da Aqualia, com versões em diferentes idiomas para facilitar campanhas sobre o uso responsável da água. O espaço web tem duas seções: Saneamento

da Água e Consumo Responsável, e neles as administrações públicas podem encontrar inúmeras ferramentas de comunicação e mensagens para conscientizar os cidadãos sobre a importância do uso responsável da água.

Compras sustentáveis, mais um passo para cuidar do meio ambiente

Alberto Andérez | Diretor de Compras Aqualia

O departamento de Compras distingue-se como fundamental em matéria de ASG, com especial atenção na eficiência da gestão de compras, a partir da qual se promove uma economia circular e local, com menor risco para a natureza, e fortalecendo relações de respeito e confiança entre funcionários e fornecedores. Conversamos sobre tudo isto com Alberto Andérez, Diretor de Compras da Aqualia.

Os diretores de Compras tiveram sempre um papel diretamente relacionado com a rentabilidade da empresa, devido à importância de uma gestão eficiente na compra de bens e serviços. É claro que, no novo contexto regulamentar, o departamento passa a ter uma projeção mais estratégica, por exemplo, na governança de recursos escassos, um dos aspetos destacados no relatório de *Riscos globais* do World Economic Forum, e é também o centro das atenções como uma das áreas de referência da nova diretiva sobre relatórios não financeiros. Para saber mais sobre a situação atual do departamento falámos com Alberto Andérez, Diretor de Compras da Aqualia.

Plano estratégico

Valores éticos da Aqualia

O Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 da Aqualia tem como objetivo transferir a cultura, os valores éticos e *compliance*, bem como envolver os fornecedores no impacto positivo que a empresa pretende ter na sociedade. O que significou a integração desta vertente nas prioridades estratégicas da empresa em 2023? Por outro lado, como isto se traduziu na construção de relações mais sólidas e éticas com os principais fornecedores da Aqualia?

Estar alinhado com os fornecedores nos valores éticos gera um ambiente de integridade, transparência e confiança mútua que não só favorece as relações profissionais e o alcance dos objetivos particulares de cada parte, mas também cria um ambiente benéfico para ambos, e nos permite contribuir para a concretização dos objetivos e compromissos da nossa empresa e da sociedade como um todo.

O envolvimento dos fornecedores nos nossos valores é fundamental. Adquirem o compromisso contratual de aceitar e cumprir nosso Código de Ética, a política anticorrupção e as responsabilidades ambientais, bem como o de envolver neste compromisso os seus funcionários, subcontratantes e, em geral, quaisquer terceiros com quem mantenham algum tipo de relação jurídica, no contexto que os une a nós como fornecedores de bens ou prestadores de serviços.

A integração destes aspetos nas prioridades estratégicas da empresa significou ampliar o alcance do sistema de homologação de fornecedores e estabelecer marcos a serem alcançados nos próximos anos, o que nos facilitará o alcance dos nossos objetivos nesta matéria. Em suma, avançamos muito, mas continuamos trabalhando nesse caminho. Um exemplo disso será a formação *ad hoc* que está prevista para começar em 2024.

Por outro lado, e no que diz respeito à aprovação dos nossos fornecedores, a responsabilidade ambiental é adquirida como um compromisso contratual. Porém, na próxima plataforma, os fornecedores também serão avaliados em ASG.

Estamos num momento decisivo com a incorporação dos requisitos da Diretiva Europeia sobre Due Diligence Ambiental e de Direitos Humanos. Qual é a abordagem da Aqualia? Que passos já estão a ser dados e como prevê avançar nessa direção?

Esta diretiva confere um papel mais importante aos que, como nós, gerem fornecimentos para alcançar o desenvolvimento sustentável nos países (ODS) no contexto atual. Ou seja, é uma ótima ferramenta para as empresas detectarem e eliminarem ações no processo produtivo que agridam o meio ambiente ou violem os Direitos Humanos.

Felizmente já estávamos no caminho de conseguir adotar estes novos requisitos com naturalidade, pois temos vindo a realizar muitos deles há já algum tempo, são questões com que sempre nos preocupámos. Da mesma forma, para avançar nesta direção, decidimos utilizar uma nova plataforma de homologação de fornecedores, que nos permitirá adquirir maior conhecimento dos fornecedores sobre questões relacionadas com ESG.

Sentimo-nos alinhados com a diretiva europeia, e a plataforma de homologação utiliza-a como um roteiro para a prevenção e mitigação de potenciais efeitos adversos, ou a eliminação ou minimização do seu alcance. Implica também o estabelecimento e manutenção de um procedimento de denúncia e a monitorização da sua eficácia. Por outro lado, a Aqualia realiza uma comunicação eficaz para informar a devida diligência tanto dentro da empresa como às filiais, com especial atenção a tudo o que se relaciona com a cadeia de valor e as relações comerciais estabelecidas.

Em linha com o protocolo de homologação de fornecedores, até que ponto a empresa integrou o



Alberto Andérez | Diretor de Compras da Aqualia

“O envolvimento dos fornecedores nos nossos valores é fundamental.”

objetivo de fornecedores aprovados em termos de ASG? E por outro lado, como o setor de Compras concretiza o conceito de “compra sustentável”?

Para nós, os critérios ASG não são uma tendência, mas sim uma mudança, uma nova forma de ver e agir, tendo sempre em mente a preservação do meio ambiente, o bem-estar da sociedade e a ética e a transparência em todos os nossos esforços e políticas. Porém, isso não nos surpreende, aliás, nos orgulhamos de ter nascido sustentáveis. Sempre nos preocupamos com essas questões. Do ponto de vista da função Compras, temos claro que os fornecedores têm um papel muito importante na

concretização destes objetivos. Podem ajudar-nos a reduzir o consumo de recursos naturais, a não desperdiçar matérias-primas, a reduzir os resíduos gerados, etc. Preocupamo-nos com as condições de trabalho dos seus funcionários e promovemos o emprego local (98 % dos nossos fornecedores são locais nos países onde estamos presentes). Além disso, é essencial promover a transparência em todas as transações.

Por todas estas razões, para nós a homologação dos fornecedores em termos de ASG é essencial, além do cumprimento da futura Diretiva Europeia sobre diligência devida ambiental e Direitos Humanos.

Por outro lado, o envolvimento das Compras é fundamental como impulsionador da responsabilidade corporativa. Temos consciência de que as nossas decisões de compra não afetam apenas a própria organização, mas também afetam a economia, o ambiente e a sociedade. Temos sempre o cuidado de que o seu desenvolvimento provoque o menor impacto negativo possível, procurando promover a economia circular e de proximidade, o menor risco para a natureza e relações interpessoais de respeito e confiança, tanto com os nossos colegas como com fornecedores.

Homologação de fornecedores

Criando um ambiente de confiança mútua

Para especificar, um dos territórios onde a homologação de fornecedores foi implementada foi a Colômbia. Como essa integração tem sido percebida na empresa? Que efeitos positivos teve no ecossistema de fornecedores do país?

A aprovação dos fornecedores é muito importante para mitigar os riscos associados ao nosso relacionamento com eles (riscos jurídicos, de saúde e segurança, operacionais, financeiros, etc.). Na Colômbia este sistema está nos ajudando muito na seleção dos fornecedores mais adequados. Tanto o envolvimento do nosso departamento como o de *Compliance* no país estão a fazer com que os projetos se desenvolvam naturalmente. E, embora tenhamos em conta as idiosincrasias de cada lugar e sejamos flexíveis, devemos adaptar-nos e tornar o nosso trabalho na Colômbia sinérgico com

"Em matérias relacionadas com ASG, divulgamos periodicamente informações aos nossos fornecedores sobre sustentabilidade, com finalidade de treinamento".

os padrões de exigência e de qualidade com que trabalhamos na Aqualia.

Nos últimos anos, tem sido feito um esforço significativo para reduzir custos, especialmente nos consumos (energia, materiais e aquisição de água). Tendo em conta que esta ação tem permitido melhorar os índices de eficiência apesar do aumento dos preços, numa perspetiva transversal, que âmbito têm os centros logísticos para otimizar a gestão de Compras da empresa?

Sem dúvida, avançou-se na criação de centros logísticos para obter vantagens na capacidade de compra e ter armazéns cedidos pelos fornecedores. O objetivo dos centros é não só unificar os critérios de exploração dos serviços em termos de qualidade dos materiais, mas também aproveitar sinergias e promover o funcionamento comum de gestão, trabalhar de uma forma uniforme e perfeitamente organizada.

Isto está alinhado com as recomendações de compras sustentáveis e nasce como um objetivo corporativo, como um sistema que favorece as compras internas – transferências de materiais – e minimiza o trabalho dos serviços na realização de pedidos, otimiza e controla o imobilizado, melhora os preços de compra e agiliza a conectividade com fornecedores e transações. Especificamente, durante 2023 foram feitos progressos na implementação de dois novos centros logísticos. Isto, juntamente com

o desenvolvimento da ferramenta de gestão destes centros, facilitará a gestão em 2024.

Boas práticas

Um futuro positivo

Numa perspetiva mais geral e de médio e longo prazo, qual a visão futura da área de Compras? Que outros desafios estão no horizonte? Existem iniciativas ou planos específicos para partilhar boas práticas em sustentabilidade na cadeia de abastecimento, entre diferentes regiões e países?

Além da nova plataforma de homologação, que nos permitirá melhor selecionar e desenvolver fornecedores, principalmente em assuntos relacionados a ESG, divulgamos periodicamente aos nossos fornecedores informações sobre sustentabilidade, para fins de treinamento, além do nosso Relatório de Sustentabilidade. Além disso, em breve iremos proporcionar-lhes *formação* online sobre sustentabilidade com o objetivo de os sensibilizar ainda mais para o assunto.

De uma forma geral, diria que o nosso grande desafio é fornecer à empresa os bens e serviços necessários ao desenvolvimento da nossa atividade, em todos e cada um dos locais onde operamos, de forma estável e sustentável, com a menor exposição a qualquer tipo de risco e ao melhor preço possível, com transparência, ética e honestidade. Como falamos de sustentabilidade e sendo mais específicos, os nossos principais desafios nesta perspectiva são a correta homologação dos fornecedores em todos os países onde operamos e a concretização da transformação da nossa frota de veículos em ecológicos. Isto demonstra a nossa clara vocação para contribuir para a descarbonização e o combate às alterações climáticas. Nesse sentido, a digitalização dos processos também ajuda a amenizar o impacto negativo no meio ambiente.

98,4 %

dos fornecedores são locais

Mais de 16.600

fornecedores nos 18 países onde a Aqualia opera

97,4 %

dos fornecedores homologados em 2023 eram locais

523,9 M€*

em pagamento a fornecedores

* Estes dados excluem os fornecedores do Grupo FCC.

Cadeia de fornecimento responsável e due diligence

Âmbito de governança				
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Relacionamento, avaliação e homologação de fornecedores.	ESRS S2	Trabalhadores na cadeia de valor	Condições de trabalho	Emprego seguro, tempo de trabalho, salários adequados, diálogo social, negociação coletiva, conciliação laboral, saúde e segurança
			Igualdade de tratamento e oportunidades para todos	Igualdade de género, formação, inclusão, diversidade
			Outros direitos trabalhistas	

Os impactos, positivos e negativos, e as oportunidades derivadas do impacto na cadeia de valor ajudam a estabelecer o roteiro para alcançar os objetivos. Neste eixo estratégico, a Aqualia desenvolve uma série de ações para implementar a boa governação nos fornecedores ao longo de toda a sua cadeia de valor.



LE5 Ética e conformidade
ODS 16

Linha de trabalho	Iniciativas por projeto/objetivo	
Plano de ação	Implementação do processo de homologação de fornecedores.	Conscientização de empresas fornecedoras
Indicador	% de fornecedores homologados NALANDA (dos elegíveis para homologação*)	Nº de ações de conscientização em empresas fornecedoras
Desempenho 2021	14,19 % de fornecedores homologados em Espanha	0
Desempenho 2022	40,4 % de fornecedores homologados em Espanha	2
Desempenho 2023	36 % de fornecedores homologados em Espanha* (Número: 454)	2
Objetivo	80 % em 2023	4 em 2023
Desenvolvimento sustentável	Meta 16.6	

*Critérios para fornecedores suscetíveis de homologação:
 - Fornecedores cujo faturamento supera 50.000 € (2023).
 - Fornecedoros selecionados com base na classificação dos materiais considerados de risco pela *compliance*... e com uma faturação > 10.000 €, em 2023.
 - Fornecedoros na lista de atividades perigosas que faturaram em 2023.
 Com estes critérios, a lista de fornecedores suscetíveis de homologação ascende a 1.250 em 2023.

Todos os dados de fornecedores relatados nesta seção levam em consideração fornecedores externos (isso exclui fornecedores do Grupo FCC).

Devido aos critérios de seleção para a homologação, que não eram estáveis e não consideravam a evolução ao longo do tempo, não foi alcançado o objetivo definido na percentagem de homologação de fornecedores. Portanto, o novo Plano Estratégico modificou os critérios de seleção e monitoramento.

No final de dezembro de 2023, a Aqualia contava com 16.608 fornecedores, dos quais 16.336 são locais e 272 são globais.

A gestão da cadeia de abastecimento é cada vez mais relevante no contexto económico e social, especialmente para uma empresa como a Aqualia que a cada ano ganha maior peso no âmbito internacional. A importância que esta questão está adquirindo se deve tanto à regulamentação relativa à sustentabilidade quanto ao impulso da comunidade de investimentos. Face à

legislação internacional, a Aqualia, prepara-se para cumprir a Diretiva da Comissão Europeia em matéria de diligência devida das empresas em matéria de ambiente e direitos humanos.

A estratégia em sustentabilidade da Aqualia tem como objetivo transferir a cultura, os valores éticos e a compliance bem como o impacto que a empresa tem nos seus fornecedores, integrando-os assim nas suas prioridades estratégicas.

Diligência devida
COM TERCEIROS

Durante 2023, o procedimento de diligência devida com terceiros no âmbito de compliance foi atualizado. Esta atualização incorporou a revisão periódica do risco para terceiros que mantêm relações com a Aqualia. Dependendo se o risco inicial determinado foi baixo, médio ou alto, é estabelecida uma revisão da análise a cada três anos, dois anos ou anualmente, respectivamente. O objetivo é monitorizar possíveis alterações no nível de risco e, se necessário, reforçar os planos de mitigação com estes terceiros para garantir o cumprimento e reduzir a exposição ao risco por parte da Aqualia.

No final do ano de 2023, a nível corporativo foram recebidas 83 solicitações internas para análise de um total de 140 terceiros.

Segundo os relatórios de avaliação final emitidos pela direção de Cumprimento, 12 % dos terceiros foram classificados como sendo de alto risco, 55 % de médio risco e 33 % de risco baixo. Com base nestes níveis de risco, são implementadas medidas de mitigação e efetuada monitorização para garantir a correta implementação das referidas medidas.

Processo de homologação

DE FORNECEDORES

O processo de homologação consiste num estudo dos possíveis riscos associados às informações fornecidas pelo fornecedor em questão. Os fornecedores devem realizar corretamente o seu registo na plataforma do Grupo para poderem ser considerados "fornecedores elegíveis". Uma vez concluído o referido registo, o fornecedor deverá assinar uma Declaração Responsável em matéria de anticorrupção, receção e entrega de presentes, conflitos de interesses e direitos humanos.

O fornecedor deverá responder a uma série de questões, que incluem matérias referentes a critérios sociais, ambientais e de governança.

- **Informação** em relação à situação financeira.
- **Certificações** e informações relativas a sistemas de qualidade e gestão ambiental.
- Informações relativas ao sistema de **Prevenção de riscos ocupacionais**.
- Dados referentes à **equipa**, incluindo número de funcionários, percentagem de mulheres, etc.
- **Responsabilidade social corporativa**, declaração de respeito aos direitos humanos, política antidiscriminação, adesão ao Pacto Global, certificação de sistema de gestão ética/social, sanções ou processos judiciais por violação de direitos humanos. Recursos Humanos, comunicação da política de sustentabilidade, avaliação da satisfação dos funcionários, políticas de conciliação.

- **Cumprimento**, incluindo um código de ética próprio e a aceitação do Código de Ética do Grupo FCC, modelo de prevenção penal, canal de denúncia, existência de Compliance Officer, políticas de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e sanções ou condenações por corrupção, suborno ou tráfico de influências.
- **Proteção de dados**, incluindo a existência de um encarregado de proteção de dados, procedimento de notificação de violações de dados, violações de segurança, análise de riscos e medidas de segurança, sanções recebidas e procedimentos sancionatórios abertos em matéria de cibersegurança, privacidade dos funcionários e apoio às comunidades locais.
- Compromisso de aceitação e cumprimento das cláusulas éticas, incluindo a **Política Anticorrupção da Aqualia**.

Dependendo do risco determinado inicialmente pela área de **compliance**, em alguns casos pode ser necessário realizar uma diligência devida reforçada para verificar os sinais de alerta que possam ter surgido durante o processo de homologação. Com base nas conclusões obtidas no processo de diligência devida, o departamento de Compras decide se o fornecedor deverá ser ou não homologado e em que condições, estabelecendo medidas preventivas ou corretivas, se necessário.

% de fornecedores homologados por tipo

2,6 %
Fornecedores globais

97,4 %
Fornecedores locais

Fornecedores

EM NÚMEROS

Tipo de fornecedor*	Nº de fornecedores			% Nº Fornecedores	
	2023	2022	22/23	2023	2022
Fornecedores globais	272	348	-22 %	2 %	2 %
Fornecedores locais	16.336	14.940	9 %	98 %	98 %
TOTAL	16.608	15.288	9 %	100 %	100 %

Tipo de fornecedor (valor em €)*	2023	2022	2021	Var. 22/23
	27.103.289	30.494.313	24.621.170	-11,1 %
Fornecedores locais	496.817.645	421.181.349	431.792.448	3,4 %
TOTAL	523.920.934	445.802.519	464.479.442	2,5 %

*Estes dados excluem Fornecedores do Grupo FCC e onde a ferramenta SAP de compras ainda não está implementada.

Em 2023, com o objetivo de avançar ainda mais na direção definida pela diretiva europeia, decidiu-se utilizar uma nova plataforma de homologação de fornecedores, que permite a aquisição de maior conhecimento sobre os mesmos em questões relacionadas ASG.

Montante faturado por tipo de fornecedor (€)	2023	2022	Var. 22/23
Consultoria e serviços gerais	77.469.298	67.714.927	14 %
Fornecimento de materiais e equipamentos	51.749.785	49.320.399	5 %
Materiais e equipamentos de manutenção	42.757.634	47.608.127	-10 %
Máquinas e meios auxiliares	9.545.164	6.268.081	52 %
Serviços de transporte e logística	4.818.821	4.567.091	6 %
Energia, combustível e água	225.551.022	244.310.450	-8 %
Serviços de subcontratadas	112.029.210	91.295.574	23 %
TOTAL	523.920.934	511.084.649	3 %



Planeta: comprometidos com a regeneração

- Gestão integral e foco ambiental
- Eficiência e otimização para a redução do consumo hídrico
- Compromisso com as alterações climáticas
- Impulsionar a economia circular
- Proteção e recuperação do ecossistema
- Qualidade da água
- Inovação para proteger os ecossistemas

996.318 tCO ₂ e	Pegada de carbono: Escopo 1, 2 e 3
1.583.722.122 m ³	Volume de água bruta captada para gestão
788.835.970 m ³	Total de água depurada



85% de aumento da poupança de água através do controlo de fugas

+30% da energia renovável de instalações próprias, PPA ou aquisição

Gestão integral e foco ambiental

Entre as maiores preocupações globais está a necessidade de travar, através da mitigação das suas causas e efeitos, uma alteração climática que já começou, e que se traduz no aumento da temperatura do planeta ou em fenómenos meteorológicos extremos. Esta necessidade de agir deve necessariamente ser acompanhada de uma adaptação às novas circunstâncias ambientais. Na Aqualia, enfrentamos estes desafios ambientais com responsabilidade e compromisso real ativo, e contribuimos para o bem-estar da sociedade em geral com a gestão especializada do ciclo integral da água, proporcionando saúde e segurança neste cenário de riscos crescentes.

“Em períodos de seca em que a procura de água excede a oferta, na Aqualia, embora não sejamos os proprietários dos serviços, somos responsáveis pelo nosso papel como gestores destes, e lideramos o diálogo com as partes para otimizar o serviço de abastecimento e saneamento”.

SALVADOR SALSE,
RESPONSÁVEL PELOS CONTRATOS DE
TERRE DE L'EBRE E L'AMETLLA DE MAR

Para tal, o Plano Estratégico 2021-2023 optou pela inovação, design, regeneração e desenvolvimento de soluções para fornecer água em zonas com disponibilidade limitada do recurso, propondo projetos de redução do consumo de água, otimização energética, redução de emissões e proteção e recuperação do ecossistema. Além disso, depois de ouvir os diferentes grupos de interesse e colaboradores para identificar os impactos da atividade, outros projetos foram incorporados na nova estratégia para promover a economia circular, a reutilização e circularidade da água.

A Aqualia está empenhada em oferecer um serviço global e eficaz que tenha a inovação e a eficiência como alavancas em todas as áreas da sua atividade. Nos últimos anos, foi desenvolvido um Sistema de Gestão Integrado que foi ampliado e implementado nos diferentes países onde a empresa opera. Desde 2005 trabalhamos num sistema de gestão para a melhoria contínua que inclui tanto a gestão da qualidade de processos, produtos e serviços (ISO 9001), como a gestão ambiental (ISO 14001), energética (ISO 50001) e de inovação (ISO 9001). Entre os principais marcos alcançados em 2023 em termos de certificação vale a pena destacar:

- 1. A reorganização do departamento de Sistemas de Gestão,** promovendo a implementação e realização de auditorias internas a nível internacional.
- 2. A análise de uma nova aplicação informática** do Sistema de Gestão que permita melhorar e integrar as existentes.
- 3. A definição da documentação e implementação de um sistema de gestão** de informação BIM, de acordo com as Normas ISO 19650-1 e ISO 19650-2.

- 4. A implementação de um sistema de gestão de ativos,** de acordo com a Norma ISO 55001 no Contrato IDAM Abona (Espanha).

A Aqualia conta com políticas que incluem um compromisso com o princípio da prevenção da poluição, o que significa que o risco pode ser conhecido antecipadamente e que podem ser adotadas medidas para o neutralizar. Ao princípio da precaução responde-se através da implementação do Sistema de Gestão Ambiental e com a gestão de riscos.

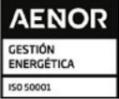
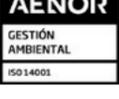
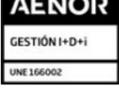
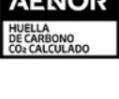
Adicionalmente, na implementação do Sistema de Gestão Ambiental, define-se o controlo operacional dos aspetos ambientais significativos e dos requisitos legais aplicáveis através de procedimentos e instruções técnicas. Estes aspetos são identificados a partir dos riscos da empresa no desenvolvimento da sua atividade, relacionados com diversos eventos, como inundações, que impactam a contaminação do solo; o derramamento de resíduos que possam impactar na contaminação de solos e águas; roturas em instalações que possam impactar um maior consumo de água, etc.

O Comité de Gestão, através do comité do Sistema de Gestão, determina os objetivos globais do Sistema de Gestão como, por exemplo, os projetos de redução energética e da pegada de carbono, ou a gestão eficiente e responsável do ciclo integral da água.

Sendo uma empresa especializada na conceção, construção e gestão de infraestruturas hidráulicas, a excelência nesta gestão permite-nos cumprir os objetivos estratégicos que se concretizam em objetivos específicos dentro dos contratos definidos e aprovados pelas áreas de produção.

Gestão sustentável certificada

CERTIFICAÇÕES AQUALIA

 Sistema de Gestão de Energia (ISO 50001)	 Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001)
 Certificado de Contribuição Empresarial para os ODS	 Sistema de Gestão de Ativos (ISO 55001)
 Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001)	 Sistema de Gestão de I+D+i (ISO 166002)
 Gases de efeito estufa (14064)	 A-LAB (Certificação do Laboratório Analítico Bioclínico)

Eficiência e otimização

Para reduzir o consumo de água

Âmbito ambiental

Tema material	ESRS	Tema material ESRS	Subtema material ESRS	Subsubtema material ESRS
Acesso à água e ao saneamento nas localidades onde a Aqualia opera	ESRS E3	Água e recursos marinhos	Água Recursos marinhos	Consumo de água

Através da sua atividade, a Aqualia procura reduzir o consumo de água. Isto é conseguido graças ao investimento na construção, ampliação e operação de sistemas de captação, tratamento e distribuição de água através de investimentos realizados em

colaboração público-privada. Através do Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023, a Aqualia desenvolveu planos de ação para alcançar a redução do consumo hídrico com os objetivos de 27 % de ANR e 12 m³/km/dia.

LE2 Emergência climática e cuidado com o planeta

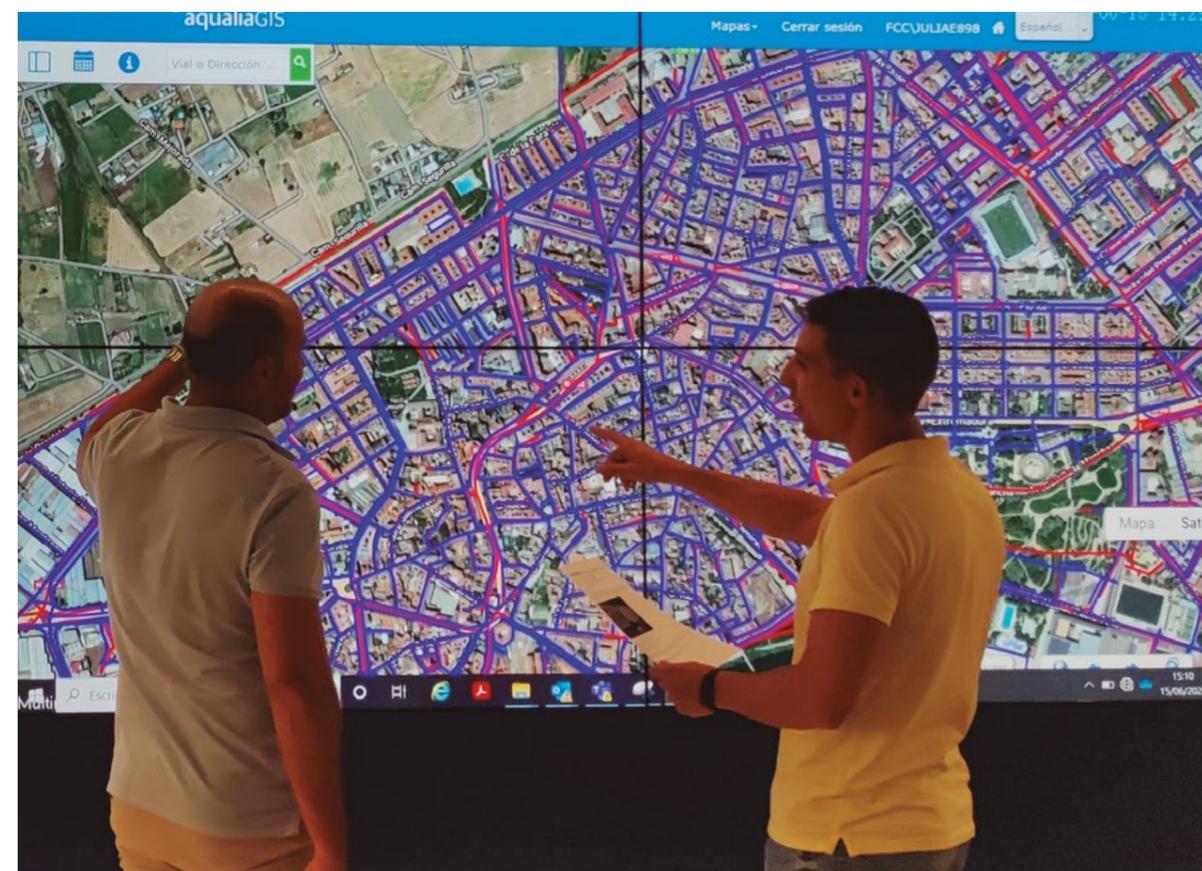
ODS 6

Linha de trabalho	Redução do consumo hídrico	
Plano de ação	Redução dos volumes de água não registada (ANR)	Melhoria da eficiência das redes de distribuição de água
Indicador	% do volume de água não registada (ANR) sobre o volume total de água injetado na rede de distribuição	Volume de água não registada por quilómetro de rede e dia (coeficiente de fuga)
Desempenho 2021	29,3 %	12,1 m³/km/dia
Desempenho 2022	28,29 %	12,14 m³/km/dia
Desempenho 2023	28,36 %*	11,84 m³/km/dia
Objetivo	27 % em 2023	12 m³/km/dia
Desenvolvimento sustentável	Meta 6.4	Meta 6.3

Métricas de potencial impacto

Poupança anual de água	Volume anual de águas residuais tratadas ou evitadas	Tratamento e eliminação de lodo de águas residuais	Reutilização de lodo de águas residuais
-------------------------------	--	--	---

*Dados avaliados de 1º de novembro de 2022 a 31 de outubro de 2023.



Centro Integrado de Operações de Toledo, Espanha.

Na Diretiva Europeia 2020/2184 relativa à qualidade da água destinada ao consumo com medidas de poupança e eficiência no consumo de água, inclui-se o problema europeu das fugas nas redes de distribuição e estabelece um prazo de três anos para a sua avaliação.

Para responder a esta exigência de comunicação, transparência e auditorias hidráulicas, assume especial importância a utilização e implementação dos sistemas desenvolvidos pela Aqualia para a gestão eficiente do ciclo da água. Entre estes, o mais importante e a base da digitalização é o sistema GEO (Sistema de Informação Geográfica) onde reside todo o conhecimento das redes de abastecimento e saneamento. Focado no seu funcionamento diário em conjunto com o sistema comercial, potencia a exploração de dados, e permite-nos a simulação hidráulica e o comportamento futuro dos sistemas de distribuição integrados no Aqualia LIVE como GMAO e aWA.

Por outro lado, a plataforma GMAO (gestão, manutenção de ativos e ordens de trabalho e módulo de leituras) permite conhecer os dados de exploração e operação em todos os momentos, com foco na realização de análise inteligente de dados.

Destaca também a Aqualia Water Analytics (aWA), uma plataforma de análise para a gestão inteligente do ciclo da água, integrada no Aqualia Live. A aWA inclui todas as funcionalidades necessárias para a gestão inteligente e eficiente do ciclo da água em vilas e cidades: análise de consumo, balanços hidráulicos para a deteção de roturas e fraudes, geração automática de comunicações. Assim, aplicando a inteligência artificial e machine learning, a empresa obtém as informações necessárias para a pré-localização de fugas e uma deteção rápida nas instalações com o objetivo de conseguir reduzir o volume de água não registada (ANR) comparativamente ao total injetado na rede de distribuição igual ou inferior a 27 % em 2023.



Busca por vazamentos em Jerez de la Frontera, Cádiz, Espanha.

Estes programas estão a ser implementados noutros países e, atualmente, são ferramentas fundamentais para a implantação da empresa, acessíveis e à disposição das administrações para oferecer maior controlo e eficiência.

Outra linha de atuação contra a desertificação é a otimização do consumo hídrico. De acordo com números registados por peritos, milhões de litros de água são perdidos todos os anos. Esses dados variam de acordo com o país. Por exemplo, em Espanha, segundo o INE, perdem-se cerca de 650.000 milhões de litros de água/ano devido a fugas e avarias.

Dada a seca que afeta várias das regiões onde opera, a implantação de soluções de controlo remoto e de alta tecnologia é proposta como soluções que conseguem reduzir as perdas de água.

Importa destacar como exemplo Jerez de la Frontera que consome cerca de 30.000 metros cúbicos em média por dia e conseguiu aumentar o controlo de fugas para 85 %, perdendo apenas 15 litros para cada 100 litros. Isso equivale a economizar água em 12 piscinas olímpicas por dia, ou seja, 4.380 piscinas olímpicas por ano.

Da mesma forma, a Aqualia e a Associação de Municípios do Campo de Gibraltar através da Arcgisa investirão 13,3 milhões de euros em tecnologia para digitalizar o ciclo da água no Campo de Gibraltar implementando um sistema centralizado de gestão de água em oito municípios da região. Assim, mais de 275.000 cidadãos beneficiarão das novas tecnologias que a Aqualia oferece e que resolvem situações críticas que colocam em risco as reservas de água – controlos de perdas de água, prevenção de inundações, sistemas de informação cartográfica digital ou ferramentas de inteligência artificial. A implementação destas tecnologias avançadas não só melhora a gestão da água, mas também poupa energia e reduz as emissões de CO₂, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável.

A seca tem sido recorrente em grandes regiões de Espanha (Catalunha, Andaluzia, Múrcia) e tem causado restrições temporárias de abastecimento, reduções de pressão e controlo exaustivo do consumo dos utilizadores. Da mesma forma, a extração de água do fundo de reservatórios ou de poços muito profundos tem causado problemas específicos de qualidade da água.

Por outro lado, as intensas tempestades provocadas pela DANA no centro de Espanha no mês de setembro provocaram um corte de água de sete dias em 71 municípios da província de Toledo, devido à rotura de uma ponte que sustentava uma tubulação principal do sistema de abastecimento de Picadas que transporta a água até à ETAP. Esta crise foi resolvida com uma acção da Aqualia que foi altamente reconhecida pelo cliente e que se destaca como um exemplo de colaboração público-privada pelo trabalho de coordenação e implementação realizado pelas equipas municipais e da Aqualia para restabelecer o abastecimento de água. A Aqualia apresentou-o como exemplo de comunicação apresentada no XV Congresso Nacional de Jornalismo Ambiental.

Dada a seca que afeta várias das regiões onde opera, a implantação de soluções de controlo remoto e de alta tecnologia é proposta como soluções que conseguem reduzir as perdas de água.

Na Geórgia, o número de avarias na rede de abastecimento de água continua a ser muito elevado. As mudanças operacionais e os investimentos melhorarão o fornecimento intermitente a médio prazo.

Alguns municípios da Colômbia enfrentam diversos problemas hídricos, como problemas de turbidez, cor e dureza e abastecimento limitado de água devido ao fenómeno "El Niño". Para resolver estes problemas, estão a ser adoptadas medidas como o investimento em novas bombas, fontes alternativas de água e centrais de dessalinização.



Ponte que sustentava a tubagem principal de abastecimento de Picadas, Toledo, Espanha, afetado pela DANA.

Resultados consolidados

Capital natural			
Recurso natural (m ³)	2023	2022	22/23
Volume de água bruta captada para gestão	1.583.722.122	1.590.377.560	-0,42 %
Água potável produzida	1.283.313.324	1.287.185.226	-0,30 %
Água purificada	788.835.970	835.276.327	-5,56 %
Água bruta comprada	222.795.258	220.994.447	0,81 %
Água tratada comprada	277.407.135	272.142.365	1,93 %

* Dados avaliados de 1 de novembro de 2022 a 31 de outubro de 2023.

Água captada por fontes de extração (m³)

	2023		2022		22/23	
	Todas as zonas	Zonas com stress hídrico*	Todas as zonas	Zonas com stress hídrico*	Todas as zonas	Zonas com stress hídrico*
Fornecimento de água municipal ou de outras entidades	277.407.135	269.221.887	272.142.365	268.856.354	1,93 %	0,14 %
Água superficial (total)	994.765.843	333.550.943	949.951.700	324.908.923	4,72 %	2,66 %
Água marinha (total)	300.628.338	300.628.338	343.064.361	343.064.361	-12,37 %	-12,37 %
Água salobra (total)	19.310.359	18.733.350	13.094.152	13.094.152	47,47 %	47,47 %
Água subterrânea (total)	270.901.451	254.682.692	281.229.753	242.518.957	-3,67 %	7,49 %
Sem definir	1.372.425	-	1.094.648	-	-	-
Extração total de água	1.864.385.551	1.176.817.210	1.860.576.979	1.192.442.747	25,38 %	-0,01 %

* Dos países que reportam dados ambientais, os que têm stress hídrico são: Arábia Saudita, Argélia, Egito, Emirados Árabes Unidos, Espanha, Itália, México e Portugal.

** Em 2022, Geórgia, Colômbia e México foram incluídos no perímetro do reporting.

Compromisso com as mudanças climáticas

Otimização energética e redução de emissões

Âmbito ambiental			
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtópico ESRS
Acesso à água e ao saneamento nas populações onde a Aqualia opera	ESRS E1	Alterações climáticas	Mitigação e adaptação às mudanças climáticas
Gestão das alterações climáticas e poluição/economia circular, biodiversidade e gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E1	Alterações climáticas	Energia

Neste eixo estratégico, a Aqualia desenvolve os seguintes planos de ação de otimização energética e redução de emissões em relação à mitigação das alterações climáticas.

LE2 Emergência climática e cuidado com o planeta

ODS 7 E 13

Linha de trabalho	Otimização energética e redução das emissões				
	Cálculo da pegada de carbono individualizada por país	Transformação da frota de veículos	Melhoria da eficiência energética	Utilização de energias renováveis	
			Redução em % de kWh/m ³ energia utilizada na captação, tratamento e distribuição de água potável em comparação com 2020	Redução da % de kWh/kg DQO eliminada, energia utilizada no saneamento e depuração de águas residuais comparativamente a 2020.	% de energia renovável utilizada proveniente de instalações próprias, PPA ou aquisição sobre o total de energia consumida
Plano de ação	% de países onde a pegada de carbono é calculada em relação ao número total de países onde Aqualia opera	% de veículos com baixas emissões de CO ₂ da frota total de veículos			
Indicador					
Desempenho 2021	90 %	7 %	-3,57 %	-7,89 %	32 %
Desempenho 2022	100 %	12,54 %	-9,46 %	-9,87 %	34,15 %
Desempenho 2023	100 %	32,2 %	-2,27 %	-5 %	30,08 %
Objetivo	100 % em 2023	100 % em 2023	3 % em 2023 comparativamente a 2020	3 % em 2023 comparativamente a 2020	50 % em 2030
Desenvolvimento sustentável	Meta 7.2 Meta 17	Meta 13.2	Meta 13.2	Meta 13.2	Meta 13.2

Métricas de potencial impacto

Emissões anuais de GEE reduzidas/evitadas em toneladas de CO ₂ equivalentes	Emissões anuais absolutas (brutas) de GEE em tCO ₂ e; N° de veículos limpos implantados	Capacidade das centrais de energia renovável construídas ou reabilitadas em MW	Geração anual de energia renovável em MWh/GWh e GJ/TJ
Intensidade das emissões de GEE.	Redução estimada do consumo de combustível	Densidade da potência: W/m ²	Capacidade das centrais de energia renovável construídas ou reabilitadas em MW

Em dezembro de 2023, a COP28 no Dubai abordou as alterações climáticas do ponto de vista do abandono ou redução dos combustíveis fósseis e fez referência direta à importância de deixar de utilizá-los. Com base nisso, foram aprovadas medidas para financiar a transição para as energias renováveis.

Neste panorama de emergência climática e descarbonização, a Aqualia atua como especialista, em conjunto com governos, comunidades e empresas industriais para encontrar soluções eficazes para os desafios relacionados com o abastecimento de água, saneamento e purificação, com base em modelos que priorizam a otimização energética e as energias renováveis em resposta aos apelos da COP. Reconhece assim o potencial que esta mudança de paradigma atual oferece em termos de alianças estratégicas e recursos.

Da mesma forma, a Aqualia assume o compromisso da Convenção-Quadro do Acordo de Paris em

relação ao aquecimento global e à descarbonização, e estende-o a todos os países onde opera, marcando uma estratégia para alcançar resultados.

Em Espanha, especificamente, a Aqualia alinha o seu desempenho com a Estratégia de Descarbonização a Longo Prazo do MITERD (Ministério da Transição Ecológica e o Desafio Demográfico) que estabelece um roteiro para que as empresas espanholas desenvolvam as suas estratégias de descarbonização com metas para 2030, 2040 e horizonte em 2050.

Desta forma, dá-se resposta ao desafio climático com uma gestão energética baseada na otimização através de quatro linhas de ação, que se enquadram nas diferentes medidas de atuação a cada ano: cálculo da pegada de carbono individualizada por país com vista à neutralidade das emissões, melhoria da eficiência energética das instalações, utilização de energias renováveis e transformação da frota automóvel.

Cálculo da pegada de carbono

E PLANO DE AÇÃO

No âmbito dos seus compromissos de contribuir para a sustentabilidade ambiental, a Aqualia implementa medidas estratégicas para controlar e reduzir as emissões de gases com efeito de estufa (GEE). O relatório de balanço do ano de 2023 apresenta estas emissões de forma concisa.

Emissões discriminadas por país

2023 (tCO ₂ e)	Espanha	Argélia	Chéquia	Colômbia	Egito	Itália	México	Portugal	EAU	Arábia Saudita	França	Geórgia	TOTAL
Âmbito 1	65.768	0	7.819	1.556	6.537	715	0	704	4.86	0	241	11.037	99.237
Âmbito 2	79.206	172.805	10.438	8.635	6.544	3.493	12.457	809	6.892	38.642	459	3.975	344.355
Âmbito 3	127.958	21.887	4.6	2.994	4.524	3.187	2.559	860	1.573	4.85	846	376.888	552.726
Total	272.932	194.692	22.856	13.185	17.604	7.396	15.016	2.374	13.325	43.492	1.547	391.900	996.318
Outras emissões*	19.775	0	4.245	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24.021

* Associadas a combustíveis de origem biogénica.

Os aspectos considerados em cada um dos escopos são detalhados a seguir.

	2023	2022	22/23
Emissões âmbito 1 (tCO₂e)	99.237	119.246	-17 %
Combustíveis fósseis	22.344	25.254	-12 %
Complexos de gestão de água	76.893	93.991	-18 %
Emissões âmbito 2 (tCO₂e)	344.355	330.519	4 %
Eletricidade ou vapor adquiridos a terceiros	344.355	330.519	4 %
Emissões de escopo 3 (tCO₂e)	552.726	272.386	103 %
Itens e serviços comprados	67.656	81.294	-17 %
Atividades relacionadas com o combustível e a energia que não estão incluídas no âmbito 1 e 2	39.610	43.671	-9 %
Resíduos gerados nas operações	445.460	147.421	202 %
Total	996.318	722.151	37 %
Outras emissões (combustíveis de origem biogénica)	24.021	33.378	-28 %
Volume de negócios (milhares de €)	1.487.402	1.323.155	12 %
Rácio entre emissões e volume de negócios (tCO ₂ e / milhares de €)	0,67	0,55	-

Importa destacar que as emissões evitadas em Espanha, Chéquia e Geórgia, devido à produção de calor (queima de biogás), geração de eletricidade em turbinas, produção em geração de energia renovável (fotovoltaica), recuperação de energia em permutadores de pressão, durante 2023, ascendem a 44.522 tCO₂e.

Emissões evitadas					
	tCO ₂	tCH ₄	tN ₂ O	GEE (tCO ₂ e)	%
Abastecimento	121.054	0	0	121.110	40,65 %
Sistema de esgoto	9.915	0	0	9.935	3,33 %
Depuração	95.367	1.789	81	166.866	56,01 %
Vários	0	0	0	0	0,00 %
TOTAL	226.336	1.789	81	297.911	

BOA PRÁTICA

Comportamento das emissões em Espanha

Um estudo detalhado das emissões por processos em Espanha permitiu-nos constatar que o processo de purificação é o que tem maior impacto nas emissões de GEE.

O gráfico circular indica que o maior agente emissor na atividade da empresa é o consumo de energia elétrica, representando aproximadamente (31 %) do total de emissões. Outras emissões significativas estão ligadas à gestão de águas residuais, quer inerentes à infra-estrutura gerida, quer dependentes do volume e contaminação à entrada da instalação. Neste contexto, a redução efetiva destas emissões apresenta-se praticamente como um desafio fora do alcance da empresa.

Consequentemente, os planos estratégicos da Aqualia para o controlo e redução das emissões de GEE têm-se centrado principalmente, mas não em exclusivo, na redução das emissões derivadas do consumo de energia elétrica. Estas iniciativas-chave incluem planos para melhorar a eficiência energética e reduzir o factor de emissão associado à energia consumida.

Considerando o agente emissor dos GEE a divisão é a seguinte:



Melhoria da eficiência energética

A redução do consumo de energia elétrica através de melhorias substanciais na eficiência energética é materializada no nosso Plano de Melhoria da Eficiência Energética que é desenvolvido sob a norma ISO 50001-Sistemas de Gestão de Energia. Seguindo o estabelecido no referido sistema de gestão, os contratos incluídos no seu perímetro são submetidos a uma revisão-auditoria energética de quatro em quatro anos, de acordo com as diretrizes estabelecidas na norma, cujo objetivo é ver os resultados das medidas de eficiência implementadas com base na revisão anterior, bem como propor novas medidas para melhorar a eficiência energética.

O acompanhamento das melhorias propostas e a sua implementação é realizado através da nossa ferramenta Aqualia RT-BI.

Desempenho em 2023

Em 2023, estas auditorias foram alargadas aos contratos na Colômbia e na Geórgia. Neste último, já foram apresentadas propostas de renovação de instalações que constam do Plano de Infraestruturas da empresa.

Da mesma forma, trabalha-se no desenvolvimento e implementação de controlos inteligentes no tratamento de águas. Esses sistemas utilizam tecnologia avançada para monitorar e controlar os processos produtivos, economizando custos, minimizando o consumo de produtos químicos e garantindo 100 % de conformidade com os padrões de qualidade.

Um dos processos que está a ser trabalhado é a ventilação nos reatores biológicos de águas residuais – processo unitário com maior consumo dentro das ETAR – para permitir ajustar a quantidade de ar fornecida aos reatores em função das necessidades específicas de cada processo. Desta forma, pode-se reduzir o consumo de energia, representando uma economia de energia até 20 % no processo de ventilação.

Por outro lado, foi realizado um estudo sobre a capacidade de codigestão das instalações da Aqualia em Espanha para detetar aquelas onde a codigestão de cosubstratos externos à ETAR é viável com o objetivo, entre outros, de gerar uma maior quantidade de biogás para co gerar mais eletricidade ou, caso exista uma rede de gás natural perto da central, transformá-lo em biometano e injetá-lo na rede.

Com o objetivo de otimizar o funcionamento das plantas em termos de consumo de energia, dosagem de reagentes e produção de biogás, foram realizadas simulações através de ferramentas de simulação de processos nas plantas AITASA na Espanha e Aguas de la Sabana na Colômbia. Os benefícios que podem ser obtidos são múltiplos, uma vez que diferentes cenários de processo podem ser simulados para ver os efeitos no efluente sem a necessidade de realizar testes reais que comprometam a qualidade da descarga. O principal objetivo prosseguido é a otimização do funcionamento das centrais ao nível do consumo de energia, dosagem de reagentes químicos e produção de biogás.

Consumo energético

	2023	2022	22/23
Combustíveis fósseis	342.112	358.814	-5 %
Gasolina	43.675	37.883	15 %
Diesel/gasóleo	284.400	290.495	-2 %
GLP	783	1.173	-33 %
Gás natural	12.526	28.264	-56 %
GNL	0	0	0 %
GNC	729	999	-27 %
Energia de origem renovável	1.091.309	1.263.913	-0,13 %
Biogás queimado em caldeiras sem geração elétrica	189.387	220.388	-14 %
Biogás queimado em motores ou turbinas com geração elétrica	266.669	360.444	-26 %
Biometano para posto de abastecimento	522	532	-2 %
Painéis fotovoltaicos de produção própria	22.914	8.743	162 %
Autoproduzida a partir de turbinas	611.817	673.806	-9 %
Consumo direto de energia	1.433.421	1.622.728	-25 %
Eletricidade renovável comprada	1.331.800	1.279.681	4 %
Eletricidade não renovável comprada	2.683.578	2.548.251	5 %
Consumo indireto de energia	4.015.378	3.827.933	5 %
TOTAL	5.448.799	5.450.660	-4 %
Volume de negócios (milhares de €)	1.487.402	1.323.155	11 %
Rácio energia/volume de negócios (GJ/milhares de €)	3,66	4,12	14 %
Rácio energia renovável sobre volume de negócios (GJ/milhares de €)	1,63	1,92	-14 %

Detalhe do aumento do consumo de:

- combustíveis fósseis em 2022 deve-se à inclusão da Geórgia e da Colômbia no perímetro.
- a energia autoproduzida em 2022 deve-se à produção de energia hidroelétrica na Geórgia e a vários projectos de implementação de painéis fotovoltaicos em Espanha.
- energia em 2022 se deve à inclusão da Geórgia e da Colômbia no perímetro.
- eletricidade renovável em 2022 deve-se à compra de energia com garantia de origem, uma vez que neste ano se registou a quota de energia renovável no mix de eletricidade em cada país.



Painéis solares instalados na ETAR de Jerez de la Frontera, Cádiz, Espanha.

Utilização de energias renováveis

Outra medida para reduzir as emissões de GEE focou-se na redução do fator de emissão associado à energia consumida através do consumo de energias renováveis.

Nossa meta para 2030 é atingir 50 % de energia renovável utilizada, gerada por instalações próprias, PPAs ou compras, dividida pela energia total consumida¹. E, graças à instalação de centrais de autoconsumo, a utilização do biogás resultante da digestão de lamas de depuração para produção de eletricidade, e para autoconsumo das próprias centrais, sistemas de cogeração, geração hidráulica, etc., podemos dizer que o objetivo foi alcançado em 30,08 %.

Em Espanha, o número de instalações ascende a 39 com uma potência instalada de 6.204 kWp e uma energia produzida de 6,37 GWh. A previsão nos próximos anos é instalar 73 instalações, com potência de 18.462 kWp.

Além disso, juntamente com outras sete empresas (Naturgy, Norvento, Perseo, Repsol, Redexis, Reganosa e Técnicas Reunidas) e nove organizações de investigação, o projeto Missões Zeppelin em desenvolvimento será implementado na ETAR de Algeciras, gerida pela Aqualia, vários pilotos inovadores de produção de hidrogénio que podem abastecer grandes consumidores de hidrogénio na zona como Acerinox, Viesco, Air Liquide, Linde, além das empresas portuárias.

Em 2023, as estações de tratamento de água de Podhradí, Nová Ves e Vyšní Lhoty produziram um total de 4,72 GWh de energia elétrica em sete centrais mini-hídricas localizadas nos locais das estações de tratamento e depósitos de água Sistema de Águas a Montante e ETAP da Área de Ostrava da empresa SmVaK Ostrava. Tal implicou 30 % a mais do que elas próprias consumiram.

A produção de energia elétrica verde também excedeu várias vezes o consumo nas instalações de quatro importantes depósitos de água do Sistema de Águas a Montante e ETAP da Área de Ostrava em Ostrava-Krásné Pole, Zelinkovice, Bílov e Frýdek-Místek. Em termos de consumo de eletricidade, a estação de tratamento de águas residuais de Opava é autossuficiente em 79 %.

Atualmente, a empresa trabalha na atualização dos projetos das centrais mini-hidráulicas em duas localidades com importantes depósitos de água e na construção de centrais fotovoltaicas em extensos recintos de estações de tratamento de águas residuais da região, que poderão ser iniciadas já no próximo ano.

“Se algo caracteriza o tratamento de purificação é a intensidade energética, que leva a empresa a empreender estratégias de autossuficiência energética. Atualmente, a implementação de energias renováveis representa um amplo leque de oportunidades.”

JORDI PALATSI
RESPONSÁVEL PELA CENTRAL DA ETAR DE LLEIDA.

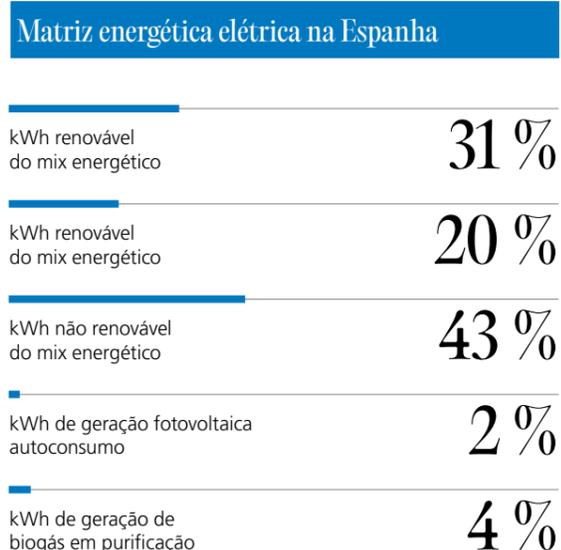
¹ Contratos MWC e BOT de mais de três anos.

Projetos 2024

Até 2024, espera-se que 34 MW de energia solar fotovoltaica sejam implementados em diferentes projetos, principalmente em Espanha.

Além disso, desde 2020 que a Aqualia compra 76 GWh/ano de energia elétrica verde a centrais fotovoltaicas através do modelo PPA (Power Purchase Agreement). Em outubro de 2023, foi incorporado um novo contrato de 75 GWh/ano de energia elétrica, também proveniente de centrais fotovoltaicas. Como resultado, em 2023, em Espanha, foi possível ultrapassar 50 % de energia elétrica renovável estabelecida nos nossos objetivos do PESA 2021-2023.

O mix energético da empresa para 2023 é apresentado no gráfico a seguir:



Transformação da frota de veículos

Durante este ano solicitámos o plano Moves Frota, que não só irá minimizar as tarefas administrativas envolvidas na candidatura aos subsídios para veículos elétricos um a um, como também permitirá recebê-los antecipadamente, incluindo a instalação de pontos de carregamento e cursos de condução elétrica. Paralelamente, foi concluído o desenvolvimento e formação da ferramenta de gestão e solicitação de veículos, otimizando o controlo sobre os mesmos, projeto que culminou após o desenvolvimento de acordos-quadro únicos de registo de matrícula, "car wrapping" e gestão de frotas, unificando a gestão.

A percentagem de veículos elétricos alcançada em 2023 foi de 32,2 %. E no que diz respeito à telemetria veicular, a implementação em veículos industriais tem evoluído, controlando quase 80 % destes veículos, um controlo que culminará no início de 2024.



Novos veículos elétricos.

Como boa prática, destaca-se o projeto Life Ulises, em Almería, para melhorar o balanço energético, onde o biometano é utilizado como combustível para veículos abastecido através de uma estação de biogás alimentada por um sistema de refinação ABAD Bioenergia®.

Adaptação às mudanças climáticas

No panorama atual do acesso à água, em 2023, a Aqualia enfrenta desafios críticos devido a riscos físicos, como eventos climáticos extremos ou falhas de infraestruturas que ameaçam limitar a disponibilidade de água. Perante estes acontecimentos, que podem afetar a capacidade de cumprimento dos contratos e de satisfação das necessidades da população, a Aqualia responde desenvolvendo a sua atividade de acordo com os compromissos estabelecidos no Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023. Dentro da linha de trabalho "Emergência climática e proteção ambiental: Mitigação e adaptação às alterações climáticas". Durante este período, registaram-se progressos importantes, em linha com os objetivos definidos.

Exemplo disso é a aposta da Aqualia no desenvolvimento de tecnologias inovadoras em dessalinização e reutilização de água. Com a previsão de que em 2030 se estima que 160 % da água disponível será necessária para satisfazer a procura da população mundial, a Aqualia trabalha em conjunto com os estados na procura de fontes alternativas de captação de água a longo prazo. Torna-se assim um aliado de referência das instituições para o enfrentamento das crises hídricas nas próximas décadas.

Esta liderança na dessalinização manifesta-se em todos os projetos que mantemos nos diferentes países onde prestamos os nossos serviços. Na Argélia, operamos na usina de dessalinização de Mostaganem e Cap Djinet, na Arábia Saudita por meio de três usinas de dessalinização flutuantes, no Egito em Abu Rawash e Novo Cairo, e no México através de Guaymas.

Além disso, em 2023 a empresa trabalhou em projetos de dessalinização, como a ampliação da estação de dessalinização de Melilla, que tem uma capacidade de produção de 30.000 m³/dia, 50 % mais e é a principal fonte de abastecimento da cidade. Em 2024, está prevista a inauguração de uma das duas estações de dessalinização portáteis que estão a ser construídas na ilha de La Gomera para o Cabildo Insular, o que permitirá a produção de até 6.000 m³ de água por dia, uma solução para a recente declaração de emergência hídrica na área. Estão também a ser realizadas obras de renovação e ampliação de centrais de dessalinização em Fuerteventura e Tenerife, respetivamente.

Por outro lado, em Cabo de Gata, Almería, está previsto que a Aqualia coloque em pleno funcionamento em

2024 a estação de dessalinização Mar de Alborán. No Parque Natural Cabo de Gata-Níjar, a empresa prevê implementar mecanismos de prevenção ambiental como a instalação de difusores com o maior arco possível para devolver a salmoura ao ambiente marinho, ou a construção de uma central fotovoltaica de 10 MW que fornecerá 25 % de energia limpa para o seu funcionamento.

Destacariam-se os planos de emergência para episódios provocados pela emergência climática:

Em San José del Valle, Cádiz, a seca levou a restrições de água durante quatro dias. A única fonte de abastecimento, a nascente Tempul, não conseguia satisfazer a procura. A Aqualia respondeu com o fornecimento de camiões-cisterna e colaborou com os meios de comunicação. As restrições foram superadas por meio de obras emergenciais que permitiram trazer mais vazão de outro ponto de abastecimento.

Na Catalunha, a Aqualia não ficou imune à crise, atendendo às necessidades de diferentes municípios afetados pela seca, como El Vendrell, Tarragona, e Lérida. Além disso, em Vallirana, Barcelona, a comunicação eficaz tem sido fundamental para informar a população sobre a inadequação da água para uso alimentar.

Em Vélez-Málaga, em Málaga, também ocorreram cortes noturnos de água devido à seca na Axarquía malaguenha. A diminuição de 20 % no abastecimento do reservatório afetou a população costeira. Durante o mês de junho, trabalhamos em estreita colaboração com a Câmara Municipal e os meios de comunicação social, prestando informação sobre horários e zonas afetadas, além de lançarmos uma campanha de promoção do consumo responsável.

O papel que a comunicação com os cidadãos desempenha em episódios de stress hídrico é essencial. Como exemplo temos as campanhas de uso responsável da água que a Aqualia realiza durante o mês de agosto no sul de Espanha devido à grave seca. Especificamente, foram realizadas campanhas na capital Jaén, Rota, Arcos de la Frontera, Barbate e Tarifa, em Cádiz, Alcalá de Henares, em Madrid, Berja, em Almería, e vários municípios das Ilhas Canárias, Miajadas, em Cáceres, Ronda e Torrox, em Málaga, Vigo, em Pontevedra, entre outros.

Promoção da economia circular

O objetivo da Aqualia é converter as ETAR em estações circulares ou biofábricas capazes de recuperar, transformar e valorizar os resíduos em recursos utilizáveis, destinando-os a utilizações agrícolas ou à sua valorização energética. Como tal, estão a ser desenvolvidas linhas de investigação orientadas para a recuperação e transformação da matéria orgânica para convertê-la em subprodutos bio que possam ter uma nova vida.

Estes grandes desafios globais enquadram tanto a estratégia europeia para o plástico numa economia circular (Estrasburgo, setembro de 2018) como o

Plano de Ação para a Economia Circular (Bruxelas, março de 2020), bem como outros regulamentos específicos, como o Regulamento (UE) 2020/741, relativo aos requisitos mínimos para a reutilização de água na agricultura.

Neste sentido, o nosso processo de escuta realizado em 2023 para promover o novo plano estratégico permitiu-nos identificar projetos de valorização de lamas e aumento da utilização de água reciclada com o objetivo de aumentar a utilização de água reciclada em 2 % a cada ano.

Valorização de lamas

Âmbito ambiental				
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Poluição/economia circular, biodiversidade e gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E5	Economia circular	Saídas de recursos	-
	ESRS E5	Economia circular	Resíduos	-

Além de garantir o controlo das descargas de água, a Aqualia dispõe de planos para possíveis emergências relacionadas com descargas e/ou derrames acidentais. Estes planos estabelecem ações preventivas e de resposta. Da mesma forma, as estações de tratamento de águas residuais geridas pela Aqualia dispõem de autorizações de descarga aprovadas pela administração competente em matéria hidráulica.

Todas as estações de tratamento identificadas possuem autorizações aplicáveis relativamente à descarga de água no ambiente natural. Caso não disponham desta legislação, a Aqualia estabelece

critérios mínimos de descarga. Além disso, independentemente do país onde se constrói uma instalação, a Aqualia utiliza tecnologia europeia, que cumpre elevados padrões em termos de níveis de descarga, o que garante que na maioria dos países sejam ultrapassados os níveis mínimos estabelecidos pelas exigências regulamentares.

Em 2023, ocorreram 66 derrames acidentais significativos de águas residuais, o que representou um aumento face a 2022 (9 derrames), em parte provocados pelas tempestades (DANAS) registadas em Espanha durante o mês de setembro.



Imagem do projeto Intex localizado na ETAR Talavera de la Reina, Toledo, Espanha.

Descargas de água em zonas com stress hídrico

Descargas de água (m³)	2023		2022		22/23	
	Todas as zonas	Áreas com estresse hídrico	Todas as zonas	Áreas com estresse hídrico	Todas as zonas	Áreas com estresse hídrico
Água doce*	699.394.690	619.322.243	680.014.282	594.029.366	2,85 %	4,26 %
Outras águas*	296.508.749	178.033.260	300.743.788	170.157.537	-1,41 %	4,63 %
Total	995.903.439	797.355.503	980.758.070	761.836.928		

Nota: Geórgia é adicionada ao perímetro.
*Total de sólidos dissolvidos (≤ 1000 mg/l)

A Aqualia trabalha no desenvolvimento de processos e tecnologias que conduzam à redução da geração de resíduos nos processos de purificação e na sua valorização como materiais úteis para diferentes aplicações ambientais ou que sirvam como matéria-prima para diferentes indústrias. Nas ETAR produz-se energia, fertilizantes, materiais carbonosos como o biochar (carvão vegetal) ou carvão ativo para utilizações ambientais como a recuperação de solos ou tratamento de gases e tratamento de águas, bem como de água adequada para utilização na indústria e na agricultura.

Os projetos de inovação realizados comprovam o alcance das ETAR. Com este objetivo de converter as ETAR em biofábricas, estão a ser promovidos projetos como o H2020 BBI B-Ferst, que investiga o potencial de matérias-primas recuperadas de resíduos e efluentes. Especificamente, H2020 BBI Deep Purple investiga bactérias roxas fototróficas em carrosséis anaeróbicos que aproveitam a energia

solar para purificar as águas residuais e converter matéria orgânica em biocombustível, plásticos, celulose ou outros materiais na indústria química e cosmética, e também o projeto Life Intext focado na recuperação de recursos das águas residuais em pequenas cidades, que está a ser realizado na estação de tratamento de Talavera de la Reina.

A par destes, em colaboração com a Aqualia Industrial e outras empresas, também são desenvolvidos projetos de economia circular como HE Cheers com uma cervejaria em Lérida ou H2020 Ultimate com AITASA em Tarragona, onde a Aqualia construiu um novo sistema de tratamento de efluentes industriais dentro de perímetros de sustentabilidade e com o objetivo de maximizar o rendimento de remoção de contaminantes e a qualidade da água que é devolvida ao ambiente, minimizando o impacto ambiental e urbano.

Resíduos perigosos e não perigosos

Resíduos perigosos gerados e eliminação

Toneladas	2023			2022			Var 22/23		
	Eliminação	Valorização	Total	Eliminação	Valorização	Total	Eliminação	Valorização	Total
Gorduras ETAR	101,2	11,3	112,5	136,7	27,5	164,2	-26 %	-59 %	-31 %
Resíduos contendo amianto (fibrocimento) ¹	78,32	0,00	78,32	104,2	0,0	104,2	-25 %	-	-25 %
Óleos usados	6,90	12,48	19,39	13,9	17,8	31,7	-50 %	-30 %	-39 %
Embalagens vazias contaminadas	235,16	10,92	246,08	11,2	9,7	20,9	2007 %	13 %	1080 %
Outros ²	399,92	61,83	461,75	130,8	60,6	191,4	206 %	2 %	141 %
Lamas ETAR	4.511,83	1.134,50	5.646,33	14.691,2	0,0	14.691,2	-69 %	-	-62 %
TOTAL	5.333,35	1.231,03	6.564,38	15.087,9	115,5	15.203,5	-65 %	966 %	-57 %

¹ A quantidade de resíduos contendo amianto gerados depende do número de redes renovadas e se são feitas de fibrocimento ou não. Em alguns anos aumenta muito e em outros anos diminui consideravelmente.

² Ao englobar aqui vários tipos de RP, o aumento ou diminuição pode depender de muitas causas.

Resíduos não perigosos gerados e eliminação

Toneladas	2023			2022			Var 22/23		
	Eliminação	Valorização	Total	Eliminação	Valorização	Total	Eliminação	Valorização	Total
Lamas ETAR	4.890,02	547.220,09	552.110,11	5.538,28	266.217,56	271.755,84	-12 %	106 %	100 %
Destroços	4.185,91	103 %	62.581,64	6.731,8	324.211,7	330.943,5	-38 %	-82 %	-81 %
Resíduos ETAR (Desbaste) + Areias	8.680,56	6.056,20	14.736,75	8.330,8	5.401,8	13.732,5	4 %	12 %	7 %
Terras	6,42	53.457,61	53.464,03	0,0	52.452,5	52.452,5	-	2 %	2 %
Lamas ETAP	3.411,14	5.124,68	8.535,82	705,9	1.979,2	2.685,1	383 %	159 %	218 %
Outros	4.844,69	7.937,34	12.782,03	1.792,4	3.185,8	4.978,1	170 %	149 %	157 %
TOTAL	26.018,74	678.191,64	704.210,38	23.099,1	653.448,5	676.547,6	13 %	4 %	4 %

Aumento do uso de água reciclada

A regeneração e reutilização das águas tratadas não corresponde a um futuro próximo, mas pertence ao nosso presente¹. Como tal, a Aqualia cria processos de circularidade e tecnologias que conduzam a um maior aproveitamento da água com o objetivo de melhorar a conservação do recurso, como o aproveitamento de água regenerada para a recuperação dos ecossistemas ou a transformação de efluentes em água apta para rega, etc.

Juntamente com outros parceiros, a Aqualia participa no projeto Ultimate, que desenvolve novas soluções para a purificação, reutilização e aproveitamento de recursos na indústria alimentar e de bebidas. Também em Tarragona, com a AITASA, estão a ser desenvolvidos projetos de reutilização de água na indústria petroquímica através da investigação de um novo sistema de tratamento de efluentes industriais que poderia ser utilizado no complexo petroquímico; ou na indústria Mahou-San Miguel, em Lérida, a Aqualia instalou um novo processo de purificação e reutilização de água, obtendo também biometano e hidrogénio.

Dado o cenário crítico de escassez de água que existe em algumas zonas, a Aqualia aposta na via do aproveitamento. Exemplo disso é esta plataforma focada na regeneração de águas residuais para usos agrícolas (Hub REUSA) que foi criada na cidade de Almería.

Importa destacar que quando a água reciclada na zona de stress hídrico coincide com o total de água reciclada, tal se deve ao facto de 100 % dos países que reciclam ou reutilizam água estarem na zona de stress hídrico.



Projeto instalado na indústria Mahou-San Miguel, Lleida, Espanha.

Água reciclada ou reutilizada (m³)

Todas as zonas	2023		2022		22/23	
	Áreas com estresse hídrico*	Todas as zonas	Áreas com estresse hídrico*	Todas as zonas	Áreas com estresse hídrico*	Todas as zonas
8.923.855***	8.923.855***	80.862.569	80.862.569**	-89 %	-89 %	

* As zonas com stress hídrico foram definidas de acordo com o estabelecido na seguinte ligação: <https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings> e foram associadas a nível de país.

** Os três países que reciclam são Espanha, Egito e Emirados.

*** A diminuição em 2023 deve-se ao facto de a água descarregada pelo Egito ter deixado de ser reutilizada.

¹ Nas palavras de Manuel Sánchez, diretor da Delegação Norte da Aqualia.

Regeneração e reutilização de água por Aqualia

FÓRUNS, PRÉMIOS, EVENTOS

A Aqualia participa em diversos fóruns e grupos de trabalho sectoriais com o objectivo de trocar conhecimentos e boas práticas no sector. Um exemplo disso é a liderança da Aqualia na aliança multisectorial StepbyWater. Criada no âmbito da Década de Ação das Nações Unidas, esta aliança promove de forma integrada, holística e transversal iniciativas direccionadas para a redução e otimização do consumo de água.

No âmbito da economia circular, a Aqualia foi premiada na XXVII edição dos Prémios Andaluza de Ambiente, concedido pela Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul pelo projeto Life Ulises desenvolvido na estação de tratamento El Bobar, em Almería, como modelo para transformar estações de tratamento de águas residuais em biofábricas com descarga zero e pelo seu papel decisivo na promoção da economia verde e no combate às alterações climáticas.

Em Oviedo, realizou-se uma significativa Jornada de Regeneração e Reutilização de Água, marcada pela presença de destacados líderes na área ambiental.

O Vice-Ministro do Meio Ambiente e Mudanças Climáticas, Nieves Roqueñí, liderou a abertura do evento. O foco da prática esteve nos desafios da reutilização da água e da promoção da economia circular, no contexto do projeto europeu H2020 ULTIMATE, no qual a Aqualia colabora com 26 entidades de 11 países.

Em Algeciras a Aqualia desempenhou também um papel de destaque como empresa patrocinadora e participante na 1ª Conferência Águas Regeneradas. Presente e Futuro, organizado pela Junta de Andalucía. O evento reuniu profissionais dedicados a tecnologias sustentáveis de reutilização de águas residuais. Durante o evento apresentou-se o projeto Life Phoenix e a plataforma REUSA, exemplos concretos de regeneração de águas residuais para a agricultura.

Durante 2023, a Aqualia participou em diversos fóruns e eventos nacionais e internacionais do sector, onde o seu papel como líder no ciclo integral da água e a sua aposta na inovação e na sustentabilidade consolidaram a empresa como um interlocutor chave nestas plataformas, impulsionado também pelo seu crescimento internacional.



Evento "En nuestras manos" da Stepbywater realizado em Toledo, Espanha.

Proteção e recuperação do ecossistema

Biodiversidade

A biodiversidade, tanto dentro das espécies como nos ecossistemas, deve ser protegida e gerida de forma sustentável, porque além disso esta crise relacionada com a perda de biodiversidade e degradação dos sistemas naturais pode comprometer até 50 % do PIB a nível global, algo que se tornou um desafio internacional. Prova disso é que o Acordo de Kunming-Montreal, alcançado na COP 15, estabeleceu entre os seus compromissos mais notáveis a proteção de 30 % do planeta e 30 % dos ecossistemas como uma meta para 2030, ou

que o Fórum Económico Mundial estabeleça a perda de biodiversidade e o colapso dos ecossistemas entre os dez principais riscos nos próximos dez anos.

Consciente do impacto da nossa atividade na biodiversidade, uma das prioridades da Aqualia é a gestão de possíveis descargas e resíduos ao longo do ciclo integral da água para evitar a contaminação dos solos ou massas de água, bem como a minimização dos efeitos no ambiente e na biodiversidade.

Âmbito ambiental

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS
Poluição/economia circular, biodiversidade e gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E4	Biodiversidade e ecossistemas	Incidência no estado dos ecossistemas

Neste eixo estratégico, LE2 Emergência climática e cuidado do planeta, a Aqualia desenvolve os seguintes planos de ação para proteger e recuperar ecossistemas.

LE2 Emergência climática e cuidado com o planeta

ODS 6, 15 E 17

Linha de trabalho	Proteção e recuperação do ecossistema. Biodiversidade	
Plano de ação	Identificação dos espaços protegidos (biodiversidade)	Iniciativas com o meio ambiente para promover a biodiversidade
Indicador	Nº de novos espaços de biodiversidade identificados	Número de novos projetos para a proteção da biodiversidade e recuperação de ecossistemas
Desempenho 2021	2	6
Desempenho 2022	7	8
Desempenho 2023	10	5
Objetivo	> 5 a cada ano	> 5 a cada ano
Desenvolvimento sustentável	Meta 6.6, Meta 15.5	Meta 6.6, Meta 15.5

A Aqualia gere centros de operações, próprios ou arrendados, junto a áreas protegidas ou zonas de grande valor para a biodiversidade. Nestes atua-se em duas direções:

Por um lado, de acordo com a ISO 14001, todas as ações são realizadas para cuidar dos espaços protegidos com iniciativas como telhados e paredes verdes, reduções nas emissões de luz, podas e roçadas para controle da vegetação, restauração de lagoas, áreas úmidas e margens de rios. Na maioria dos casos, estes contratos estão incluídos no Sistema de Gestão da Aqualia, bem como a informação sobre instalações com potencial impacto. Além disso, todos os acidentes que afetam a biodiversidade são registados a partir desta ferramenta.

Por outro lado, a Aqualia é proactiva em dar especial atenção aos espaços protegidos com um papel importante na preservação dos ecossistemas e na sobrevivência das espécies.

O compromisso com o cuidado e conservação destas áreas e dos seus ecossistemas materializa-se também na promoção de diversas iniciativas em conjunto com outras organizações ambientais. A Aqualia aderiu à Iniciativa Espanhola Empresa e Biodiversidade (IEEB) e ao Pacto pela Biodiversidade, ambos promovidas pela Fundação Biodiversidade do Ministério para a Transição Ecológica e o Desafio Demográfico. Mas, além disso, a actividade da Aqualia baseada na gestão do ciclo integral da água está integrada no ambiente natural, pelo que a promoção do desenvolvimento das suas actividades tem sempre presente a conservação do capital natural, ou seja, algo que é intrínseco à filosofia da empresa.

O nosso desempenho através de projetos destacados em biodiversidade

Para cumprir este compromisso, a Aqualia elabora, de acordo com a Metodologia LEAP (localizar, avaliar, auditar e preparar), um projeto de identificação de todos os ativos ambientais e das operações diretas que impactam o ecossistema, para posteriormente avaliar a dimensão e escala destes impactos nas diferentes áreas. Uma vez identificados estes riscos, serão definidas as medidas que deverão ser tidas em conta para a sua mitigação e gestão, bem como as oportunidades de atuação relacionadas com a natureza. Exemplos em destaque em 2023:

Espanha

Pântanos de Rufe, Lérida

As Zonas Húmidas de Rufe estão localizadas no município de Lleida, no itinerário do Caminho Fluvial, que atravessa o Pomar de Lleida e liga um conjunto de espaços de enorme valor natural e humano (Grenyana, o Mitjana, o troço urbano



Zonas úmidas.

do rio, Rufe e Butsnit) e, portanto, torna-se um Corredor Ecológico de grande importância. Nos pântanos é possível encontrar um conjunto de balsas fluviais e prados húmidos associados à dinâmica do rio que permitem a presença de uma extensa vegetação ribeirinha e de uma boa quantidade de fauna, sobretudo aves aquáticas.

A Aqualia está a colaborar a Câmara Municipal de Lérida na restauração ecológica e recuperação paisagística deste espaço natural de interesse ecológico e social. É um espaço que está agora a ser recuperado para os cidadãos e, especialmente, para usos naturalistas e educativos.

Projeto NINFA

A Aqualia participa, juntamente com outros oito parceiros, no projeto financiado pelo programa Horizon Europe, que visa prevenir a contaminação das águas subterrâneas e do subsolo que chegam ao Mar Menor. Desta forma queremos preservar a biodiversidade do ambiente aquático daquele território.

Durante décadas e até 2015, o Mar Menor, uma das maiores lagoas costeiras do Mediterrâneo, absorveu a entrada de nutrientes nas suas águas devido a atividades urbanas ou agrícolas. Mas atualmente os seus mecanismos já não admitem mais nutrientes. Por esta razão, o projeto NINFA visa mitigar a eutrofização do Mar Menor.

O projeto NINFA desenvolve fórmulas para monitorar e evitar a contaminação de águas subterrâneas e superficiais utilizando metodologias preditivas e soluções de tratamento e mitigação. O principal local de demonstração do projeto será o município de Los Alcázares, em Múrcia, onde a Aqualia irá conceber e instalar um pântano baseado em tecnologias bioeletroquímicas e pântanos de pastilhas para o tratamento de águas subterrâneas e superficiais.



Apresentação do Projeto Ninfa na Câmara Municipal de Los Alcázares, Múrcia, Espanha.



Projeto de recuperação da biodiversidade nas Zonas Húmidas de Aves de Kozmice, Chêquia.

Europa

Desde 2018, a SmVaK, gestora de água da Aqualia na República Checa, tem lidado com o problema da melhoria da biodiversidade nas localidades onde a empresa opera com uma perspetiva global ao nível do país e esforça-se por adicionar elementos de biodiversidade aos recintos hidráulicos, colaborando nestes projetos com especialistas da zona.

Assim, em colaboração com a empresa alimentar SEMIX, proprietária do território das Zonas Húmidas de Aves de Kozmice, foi realizado um projeto de desenvolvimento da biodiversidade e recuperação do aspeto da paisagem próximo da natureza através da libertação de dois mil exemplares de peixes – espécies autóctones (*Leucaspius delineatus* e *Rhodeus sericeus*) – nas zonas húmidas locais. Depois de se reproduzirem os peixes servirão também, por exemplo, para ampliar a área alimentar do guarda-rios-comum ou do perna-vermelho e do garça-pequena, espécies em perigo crítico de extinção.

LATAM

Em julho de 2023 e pelo segundo ano consecutivo, a Aqualia participou na libertação de mais de 1.000 tartarugas de rio em San Nicolás de Bari, no município de Lórica, Colômbia, que se somaram às 1.400 já recolhidas. O objetivo deste projeto liderado pela Associação para o Desenvolvimento Comunitário e Ambiental de Caño Viejo ASPRODECAVI é a Conservação e Proteção da tartaruga de rio, devolvendo a esperança a uma espécie que vive nos rios Sinú e Magdalena.

Qualidade da água

A rede de laboratórios internacionais garante a qualidade da água

É da responsabilidade da Aqualia proteger a saúde humana dos efeitos adversos de qualquer contaminação da água destinada ao consumo humano, assegurando que está livre de qualquer microrganismo, parasita ou substância que possa representar um perigo para a saúde humana. Isto é conseguido graças à rede de 13 laboratórios acreditados Aqualia-LAB espalhados por cinco países: oito em Espanha (Vigo, Tafalla, Oviedo, Badajoz, Adeje, Jerez de la Frontera, Lérida e Ávila), estes seis últimos geridos sob a marca HIDROTEC; um em Itália, em Caltanissetta; dois na Chéquia, em Ostrava, e um na Geórgia, de outro laboratório acreditado em Tbilisi. Além disso, está em processo de acreditação o laboratório Aqualia de Villa del Rosario, Colômbia, que também passará a fazer parte da rede Aqualia-LAB.

A entrada em vigor do RD 3/2023 sobre qualidade da água representa um aumento significativo da atividade em termos de análises e parâmetros.

O principal desafio levado a cabo pelos laboratórios este ano tem sido a adaptação a esta nova regulamentação da água para consumo humano, que estabelece os critérios técnico-sanitários para a qualidade da água potável, seu controlo e abastecimento. Especificamente, foram realizadas 461.736 amostras paramétricas em água potável em 2023, um aumento de 40 % em relação a 2022. Isto levou a Aqualia a levar a cabo um plano de investimento trianual para adaptar os laboratórios, adquirir equipamentos analíticos avançados e contratar pessoal adicional, demonstrando maior eficiência interna em comparação com laboratórios externos. Em 2023, com o laboratório de Ávila já deslocalizado, será dada especial atenção à eficiência energética das instalações com o arranque de um sistema de produção de eletricidade fotovoltaica.

Em 2023, os colaboradores da Aqualia-LAB receberam formação de alto nível através de 16 cursos, totalizando 646 horas de formação com a participação de 52 assistentes.

Determinações paramétricas na água potável

	2023	2022	2021	Varição 23/22
Determinações paramétricas em água potável	1.629.474	1.167.738	1.021.192.00	40 %
% de determinações em conformidade	99,15 %	99,86 %	99,91 %	-0,007 pp
Incumprimentos	13.801	1.660	874	731 %

Nota: O aumento de 731 % deve-se ao aumento de municípios que comunicam dados a partir da Colômbia.

Limpeza dos depósitos para garantir a excelência da água

A limpeza dos depósitos é uma tarefa fundamental para garantir a qualidade da água fornecida aos cidadãos e aos utilizadores. A Aqualia é responsável pela gestão de 3.142 depósitos ou tanques de água potável em todo o mundo, que requerem uma limpeza que pode demorar várias semanas e que deve ser realizada sem afetar o fornecimento.

Inovação para proteger os ecossistemas e a luta contra as alterações climáticas

Âmbito ambiental				
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Acesso à água e ao saneamento nas localidades onde a Aqualia opera	ESRS E1	Mudança climática	Adaptação às mudanças climáticas	
Gestão das alterações climáticas e poluição/economia circular, biodiversidade e gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E1	Mudança climática	Energia	
Poluição/economia circular, biodiversidade e gestão de recursos e ecossistemas	ESRS E1	Economia circular	Resíduos	

Neste eixo estratégico, a Aqualia desenvolve os seguintes planos de ação para a transferência de soluções tecnológicas obtidas em projetos de I&D para a produção. Com esta inovação, é possível abordar os principais subtemas da adaptação às alterações climáticas, energia e resíduos.

LE2 Emergência climática e cuidado com o planeta

ODS 9 E 17

Linha de trabalho	Transferência tecnológica de soluções obtidas em projetos de P&D para a Produção	
Plano de ação	Portfólio de soluções inovadoras para o combate às alterações climáticas.	Mecanismos de transferência de tecnologia da P&D para a produção.
Indicador	Nº de novos projetos de I&D iniciados durante o ano que incluem o desenvolvimento de soluções inovadoras para combater as alterações climáticas.	Nº de ações de transferência de tecnologia de P&D para produção realizadas durante o ano.
Desempenho 2021	4	2
Desempenho 2022	4	10
Desempenho 2023	2	10
Objetivo	2 a cada ano	2 a cada ano
Desenvolvimento sustentável	ODS 6, 12, 9, 13 Meta 6.3 Meta 6.4 Meta 9.1 Meta 12.4 Meta 13.1	ODS 6, 12, 9, 13 Meta 6.3 Meta 6.4 Meta 9.1 Meta 12.4 Meta 13.1

Registo	Acrônimo	Nome completo	Início	Fim	Purificação sustentável	Reutilização, purificação e dessalinização sustentável	Sustentabilidade e eficiência energética	Economia circular e biofábrica	Águas industriais	Desenvolvimentos digitais
1802	H2020 REWATERGY	Engenharia de Reatores Sustentáveis para Aplicações no Nexo Água-Energia	2019	2023	●		●			
1905	UFE UUSES	Atualizando estações de tratamento de águas residuais rumo à autossuficiência energética e ao conceito de desperdício zero	2019	2023			●	●		
2201	RIS3 EFUENT-EX	Investigação sobre o aproveitamento em tratamento de biorresíduos: Fonte sustentável de energia renovável, mobilidade e bioprodutos	2022	2023			●	●		
1903	BBI B-FERST	Bio-based Fertilising Products as the best practice for agricultural management Sustainability	2019	2024	●			●		
1904	BBI DEEP PURPLE	Conversion of diluted mixed urban bio-wastes into sustainable materials and products in flexible purple photobiorefineries	2019	2024	●			●		
1906	LIFE INTEXT	Innovative hybrid INTEgrated EXTreme resource recovery from waste waters in small communities	2019	2024	●	●				
2003	H2020 SEAValue	Desenvolvimento de inovação radical para recuperar minerais e metais de salmouras de dessalinização de água do mar	2020	2024		●				
2002	H2020 ULTIMATE	Industry water-utility symbiotic smart water society	2020	2024			●		●	
2006	UFE ZERO WASTEWATER	Positive energy waste water treatment plant for combined treatment of waste water and bio waste in small populations	2020	2024	●		●			
2007	UFE INFUSION	Intensive treatment of waste effluents and conversion into useful sustainable outputs: Biogás, nutrientes e água	2020	2024	●				●	
2103	MISSÕES ECCLUSION	Novos materiais, tecnologias e processos para geração, armazenamento, transporte e integração de hidrogénio renovável e biometano a partir de biomassa líquida	2021	2024			●	●		
2104	MISSÕES ZEPPELIN	Investigação em tecnologias inovadoras e eficientes de produção e armazenamento de hidrogénio verde baseadas na economia circular	2021	2024			●	●		
2004	H2020 REIWASE	Resilient water innovation in smart economy	2020	2025		●		●		●
2005	UFE PHOENIX	Multitratamentos inovadores e económicos para a reutilização de água para irrigação agrícola	2020	2025	●	●				
2101	H2020 NICE	Soluções inovadoras e melhoradas baseadas na natureza para um ciclo urbano sustentável da água	2021	2025	●	●				
2102	UFE RESEAU	Melhoria da resiliência no setor da água urbana	2021	2025	●					●
2204	UMI AQUATIM	Unidade de investigação mista: futuro sustentável do ciclo das águas circular, eficiente e resiliente.	2022	2025	●		●			●
2202	HED 4RUN OFF	Implementação inteligente de soluções híbridas adaptativas em redes de esgoto para prevenir e gerenciar a poluição difusa proveniente do escoamento de água urbana	2022	2026	●					●
2205	HE CHEERS	Producing novel non-phm biomass feedstocks and bio-based products through upcycling and the cascading use of brewery side streams	2022	2026				●	●	
2203	HE NINFA	Prevenção tecnológica e mitigação da poluição das massas de água subterrâneas	2022	2026		●				●
2301	HE RESURGENCE	Circularidade da água industrial: Reutilização, recuperação de recursos e eficiência energética para processos digitalizados mais ecológicos	2023	2027				●	●	

As políticas europeias para a transição para uma economia descarbonizada e circular marcam o roteiro da Aqualia para o desenvolvimento de soluções inovadoras em termos de depuração sustentável, reutilização, purificação e dessalinização sustentável, circularidade, eco-eficiência e ferramentas de gestão inteligente para a eficiência dos recursos hídricos durante todo o ciclo.

O Departamento de Inovação e Tecnologia (DIT) desenvolve novos serviços e processos sustentáveis, graças a ferramentas de gestão inteligentes e ecoeficientes. Assim, os projetos de I&D apoiam a atividade da empresa para atingir os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) das Nações Unidas com especial ênfase no serviço de água e saneamento acessível e de alta qualidade (ODS 6), um balanço energético otimizado (ODS 7) sem afetar o clima (ODS 13) e produção e consumo responsáveis (ODS 12).

Em 2023 o valor dedicado à I&D ascendeu a 6.410.069 euros. Um investimento que reflete a forte aposta tecnológica da Aqualia. Este valor representa um aumento de 22 % em relação a 2022.

As atividades do DIT podem ser divididas em seis linhas de trabalho. A tabela anexa lista os 21 projetos desenvolvidos pelo DIT durante o ano de 2023 (e suas datas de início e conclusão), bem como as principais linhas de trabalho, sendo as principais indicadas em azul e as secundárias indicadas em cinza.

Estratégia e projetos da Aqualia em I+D+i

PURIFICAÇÃO SUSTENTÁVEL

PROJETOS

H2020 REWATERGY - Eliminação de micropoluentes em águas potáveis ou residuais através de processos de foto e termodesinfecção. Adsorção de amónio de águas residuais e conversão em hidrogénio. **Liderado pela Universidade Rey Juan Carlos. Lérida e Jerez de la Frontera.**

LIFE INTEXT - Otimização de tecnologias de purificação de baixo custo em cidades pequenas. **Liderado pela Aqualia. Talavera de la Reina.**

LIFE ZERO WASTE WATER - Tratamento de águas residuais com balanço energético positivo através da combinação de resíduos orgânicos, em pequenas populações. **Liderado pela Aqualia. Madrid (Valdebebas) e Almería.**

LIFE INFUSION - Digestão de lixiviados e recuperação de recursos de resíduos sólidos urbanos. **Liderado por Eurecat. Gijón.**

LIFE RESEAU - Aumento da capacidade e resiliência das infraestruturas de saneamento face às alterações climáticas. **Liderado pela Aqualia. Moaña.**

H2020 NICE - Soluções inovadoras baseadas na natureza para um ciclo urbano da água mais sustentável. **Liderado pela CETIM. Algeciras e Madri**

REUTILIZAÇÃO, PURIFICAÇÃO E DESSALINIZAÇÃO SUSTENTÁVEL

PROJETOS

H2020 SEA4VALUE - Recuperação de recursos valiosos de salmouras de dessalinização. **Liderado por Eurecat. Adeje.**

LIFE PHOENIX - Otimização de tratamentos terciários para reutilização agrícola de águas residuais. **Liderado pela Aqualia. Almería.**

H2020 REWAISE - Implementação de soluções em dessalinização sustentável, recuperação de materiais de salmouras e reaproveitamento de águas residuais e sua transformação em subprodutos. **Liderado pela Aqualia. Astúrias, Badajoz, Adeje, Dénia, Salamanca e Vigo.**

SUSTENTABILIDADE E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

PROJETOS

LIFE ULISES - Transformação de ETAR convencionais em fábricas para produção de energia e biofertilizantes. **Liderado pela Aqualia. Almería.**

MISSÕES ECLOSIÓN - Criação de materiais, tecnologias e processos para geração, armazenamento e transporte de gases renováveis como hidrogénio e biometano. **Liderado pela Aqualia. Jerez de la Frontera, Lérida e Salamanca.**

MISSÕES ZEPPELIN - Tecnologias de produção e armazenamento de hidrogénio verde baseadas no aproveitamento de resíduos e subprodutos (agroalimentares, têxteis, estações de tratamento e refinarias). **Liderado pela Aqualia. Algeciras.**



Estratégia de I+D+i da Aqualia

6

ÁREAS DE AÇÃO



Em **pequenas e grandes** populações.

Baseada na **cooperação**, tanto com empresas, instituições, administrações públicas, universidades, etc.

Investigações sempre orientadas para o **bem-estar das pessoas.**



Contexto colaborativo com os investigadores, como **pilar fundamental no desenvolvimento da estratégia.**

Desenvolvimento em localidades com **impacto direto positivo.**



ECONOMIA CIRCULAR E BIOFÁBRICAS

PROJETOS

RIS3 EFLUENT-EX - Promoção de energia limpa e aproveitamento de resíduos orgânicos agroindustriais. **Liderado pela Aqualia. Badajoz.**

H2020 BBI B-FERST - Desenvolvimento de biofertilizantes a partir de águas residuais urbanas e subprodutos das indústrias agroalimentares. **Liderado pela Fertiberia. Jerez de la Frontera.**

H2020 BBI DEEP PURPLE - Biorrefinaria à escala demonstrativa a partir de bactérias roxas fototróficas (PPB) em carrosséis anaeróbicos. **Liderado pela Aqualia. Linares e Badajoz.**

HE CHEERS - Revalorização de subprodutos subutilizados ou desperdiçados pela indústria cervejeira. **Liderado por Mahou-San Miguel. Lérida.**

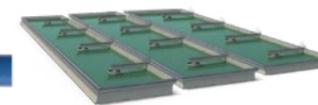


ÁGUAS INDUSTRIAIS

PROJETOS

H2020 ULTIMATE - Sustentabilidade e criação de valor económico através de sinergias entre a indústria e a gestão do ciclo da água. **Liderado pela KWR. Lérida.**

HE RESURGENCE - Gestão do consumo de água industrial: Tecnologias eficientes, recuperação de energia e de matérias-primas, com o objetivo de contribuir para a neutralidade climática, a circularidade e a competitividade da UE. **Liderado pelo CETIM.**



DESENVOLVIMENTOS DIGITAIS

PROJETOS

H2020 REWAISE* - Simulação de redes e plantas para otimizar a eficiência do serviço, a qualidade da água e o controle de processos. **Liderado pela Aqualia. Astúrias, Badajoz, Fonsalía, Dénia, Salamanca e Vigo.**

*projeto com duas linhas principais de ação

UMI AQUATIM - Estudo e implementação de novas tecnologias ao longo de todo o ciclo da água. **Em colaboração com CETIM. Santiago de Compostela.**

HE D4RUNOFF - Ferramentas para quantificar, evitar e gerir a poluição difusa produzida pelas águas de escoamento urbano. **Liderado por Vand Center Syd. Algeciras, Ostrava (Tcheca) e Cairo (Egito).**

HE NINFA - Sistemas de monitoramento e proteção de águas subterrâneas para aumentar a resiliência e implementar soluções de tratamento e mitigação. **Liderado por Leitat. Los Alcázares.**



Purificação sustentável

UE MSCA-Rewatergy

Este projeto centra-se na formação científica, no âmbito do programa H2020 Marie Skłodowska Curie de redes académicas europeias. Liderado pela Universidade Rey Juan Carlos e tendo como parceiro industrial a Aqualia, acolhe dois investigadores doutorados para realizar trabalhos de desenvolvimento tecnológico nas suas estações de tratamento de águas residuais:

ETAR de Lérida

Foram desenvolvidos métodos de adsorção de amónia das águas residuais e da sua conversão em hidrogénio na ETAR de Lérida e em colaboração com a Universidade de Cambridge.

ETAR de Jerez

Foram avaliados processos de foto e termodesinfecção para eliminar micropoluentes em águas potáveis ou residuais, com o apoio da Universidade de Ulster.

Life IntExt

O projeto otimiza tecnologias de purificação de baixo custo em cidades pequenas para minimizar o custo de energia, a pegada de carbono e os resíduos de purificação. Liderados pela Aqualia, os centros tecnológicos AIMEN e CENTA e a Universidade de Aarhus (DK) avaliam soluções sustentáveis do ponto de vista ecológico e económico para centros urbanos com menos de 5.000 habitantes, apoiadas por PME especializadas da Alemanha, Grécia e França.

A ETAR de Talavera opera uma plataforma de demonstração de 16 tecnologias que compara diferentes sistemas (zonas húmidas, algas, reactores de biofilme ou lamas granulares). Paralelamente, as zonas húmidas também são testadas nas instalações da Agência Andaluza do Ambiente e da Água, na província de Sevilha, para quantificar o efeito climático e comparar várias opções de pré-tratamento (Push, Imhoff).

Life Zero Waste Water

A Aqualia, como líder, e o Canal Isabel II, como parceiro deste projeto, instalaram na ETAR de Valdebebas, Madrid, uma unidade de tratamento

combinado de águas residuais urbanas (ARU) e da fração orgânica de resíduos sólidos urbanos (FORSU). Para conseguir um processo de purificação com pegada de carbono zero, foi instalado um reator anaeróbico com membranas AnMBR, que produz biogás, seguido do processo ELAN® na linha de água para eliminar o nitrogénio com baixo consumo de energia. A gestão da FORSU é avaliada com o transporte da mistura de matéria orgânica numa única corrente no sistema de esgotos.

Life Infusion

Este projeto é coordenado pela Área Metropolitana de Barcelona (AMB), e surge como uma continuação do projeto Life Methamorphosis. No Ecoparc 2 de Barcelona, os pilotos do projeto anterior são utilizados para conceber novas plantas de recuperação de recursos a partir de resíduos sólidos urbanos. Juntamente com o centro tecnológico EureCat e o operador Ecoparc2, EBESA, o sistema de digestão de lixiviados foi otimizado com as tecnologias Aqualia, AnMBR e ELAN®, adicionando um stripping de amónia da empresa belga DetriCon. O processo será transferido para a COGERSA, entidade gestora de resíduos nas Astúrias, para avaliar as novas soluções de gestão de lixiviados nas suas centrais.

LIFE Reseau

O projeto RESEAU, liderado pela Aqualia em conjunto com o ITG e o operador dinamarquês VCS, visa melhorar a capacidade e resiliência das infraestruturas hidráulicas de saneamento face às alterações climáticas. Com a implementação de sensores na rede Moaña, Pontevedra, pretende-se monitorizar e modelar o fluxo de água para uma gestão mais flexível. O projeto inclui a construção de um reator granular aeróbico de 500 m³ na ETAR de Moaña, capaz de tratar 2.000 m³/d de águas residuais, aumentando significativamente a eficiência do tratamento biológico em comparação com lodos ativados convencionais. Este avanço permite uma melhor adaptação às variações de carga, otimização de espaço, redução do consumo de energia e das emissões de gases com efeito de estufa, contribuindo para um menor impacto ambiental.

Reutilização, purificação e dessalinização sustentável



H2020 Sea4Value

O projeto H2020 Sea4Value, liderado pela EureCat e financiado pela UE, concentra-se na recuperação de recursos valiosos de salmouras de dessalinização. Procura desenvolver mais de oito soluções tecnológicas para purificar componentes como lítio, cério e rubídio, bem como matérias-primas críticas como magnésio e boro, para níveis comerciais. A Aqualia reforçou o seu Centro de Inovação em Dessalinização e implementou testes piloto em estações de dessalinização para avaliar a viabilidade técnica e económica de métodos de dessalinização mais sustentáveis e valorizar as salmouras. Técnicas como a concentração solar, precipitação seletiva de magnésio, produção de dióxido de cloro e otimização da remineralização são exploradas para reduzir o consumo de CO₂ e melhorar a eficiência das instalações.

Life Phoenix

O projeto, liderado pela Aqualia e com o apoio do CETIM e CIESOL, procura otimizar o tratamento terciário para atender as normas do novo regulamento europeu sobre reutilização de água (UE 2020/741). É realizado em colaboração com Águas de Portugal, Diputación de Almería e Confederação Hidrográfica



Proyecto Life Phoenix.

de Guadalquivir em vários locais, onde são avaliados efluentes através de tecnologias como tratamentos físico-químicos, filtração avançada, membranas de ultra e nanofiltração, ozono e luz ultravioleta para oxidação e desinfecção. Um sensor da empresa MicroLan é incorporado para monitoramento microbiológico on-line, em conformidade com os regulamentos de reutilização da UE.

H2020 Rewaise

Na convocatória da UE Smart Water Economy de H2020, a Aqualia participa em dois dos cinco consórcios selecionados no cluster CirsEau. O projeto Rewaise, coordenado pela Aqualia e com 25 parceiros, implementa soluções de economia circular e gestão digital em vários locais, incluindo as operações da Aqualia nas Astúrias, Badajoz, Ilhas Canárias, Dénia, Salamanca e Vigo. Centra-se em áreas estratégicas como dessalinização sustentável, recuperação de materiais de salmoura, reutilização de águas residuais e transformação em energia e subprodutos, além da melhoria digital na operação e controlo de processos para aumentar a eficiência e a qualidade do serviço.

Sustentabilidade e eficiência energética



Projeto Life Ulises localizado na ETAR El Bobar, Almería, Espanha.

MSCA da UE – Rewatergy

Além da acção de purificação sustentável já mencionada, na ETAR de Lleida, foram desenvolvidos métodos de adsorção de amónio proveniente de águas residuais e sua conversão em hidrogénio, em colaboração com a Universidade de Cambridge.

Life Ulises

Três centros tecnológicos, CENTA, EnergyLab e CIESOL (Universidade de Almería), em colaboração com a Aqualia, converteram ETAR convencionais em “fábricas de produção de energia e biofertilizantes”. O pré-tratamento anaeróbico com o reator PUSH foi implementado com sucesso na ETAR El Bobar, Almería, e em Portugal. Em Almería, o biometano é utilizado como combustível veicular fornecido por um posto de gasolina alimentado pela ABAD Bioenergy®. Estratégias de produção de fertilizantes também foram desenvolvidas, incluindo precipitação de estruvita, hidrólise enzimática e desinfecção solar com lente de Fresnel.

Missões Eclósión

O projeto, cofinanciado pelo CDTI, visa desenvolver tecnologias para gerar, armazenar e transportar gases renováveis, como o hidrogénio e o biometano,

a partir de resíduos urbanos e agroalimentares. O consórcio de oito empresas, liderado pela Aqualia, investigará processos bioeletroquímicos e termoquímicos em centros de desenvolvimento, incluindo centrais de tratamento geridas pela Aqualia e o Centro de Tratamento de Resíduos de Valladolid. Busca-se a produção de gases puros de alta qualidade e ferramentas de otimização ecoeficientes.

Missões Zeppelin

Um projeto financiado pelo CDTI centra-se no desenvolvimento de tecnologias para a produção e armazenamento de hidrogénio verde a partir de resíduos e subprodutos, como produtos agroalimentares, têxteis e resíduos de refinarias. O objetivo é produzir hidrogénio de forma eficiente por meio da reforma do biogás, fermentação escura, eletrólise microbiana, gaseificação e armazenamento. Esta abordagem promove a descarbonização e a economia circular. O consórcio, liderado pela Aqualia, inclui empresas-chave na cadeia do hidrogénio como Repsol, Naturgy, Redexis, Reganosa, Norvento, Perseo e Técnicas Reunidas, em colaboração com organizações de investigação. Serão implementados pilotos inovadores na ETAR de Algeciras, gerida pela Aqualia, para fornecer hidrogénio aos grandes consumidores da zona.

Economia circular e biofábricas

RIS3 Efluent-EX

O projeto Efluent-EX, apoiado pelos Fundos FEDER RIS3, centra-se na economia circular verde na Extremadura. A Aqualia trabalha na conversão de ETAR em biofábricas e fontes de energia renováveis, promovendo a mobilidade sustentável com biocombustíveis verdes. Na ETAR de Badajoz foram utilizadas soluções solares, como painéis fotovoltaicos e secagem solar com lente Fresnel, para aquecimento dos digestores. A codigestão de substratos agroindustriais foi otimizada para aumentar a produção de biometano e hidrogénio e foram explorados processos térmicos para transformar resíduos em biocarvão.

H2020 BBI B-Ferst

No projeto H2020 BBI B-Ferst, liderado pela Fertiberia com a participação da Aqualia e dez parceiros internacionais, desenvolvem-se biofertilizantes a partir de águas residuais urbanas e subprodutos agroalimentares. Investiga-se o potencial das matérias-primas recuperadas de resíduos e efluentes em Espanha, Itália e Chéquia. Na ETAR de Jerez, gerida pela Aqualia, funciona uma instalação de precipitação de estruvita para a produção de biofertilizantes na fábrica da Fertiberia, em Huelva. É verificada a conformidade com os regulamentos sobre o teor de óxido fosfórico e patogénos, e o produto resultante é utilizado na recuperação de terras após incêndios florestais. Além disso, caracterizam-se lamas agroalimentares, como os resíduos da ETAR de Coosur (Jaén), para a sua incorporação em formulações da Fertiberia.

H2020 BBI Deep Purple

A Aqualia lidera um projeto com treze parceiros de seis países para implementar um modelo de biorrefinaria demonstrativa que utiliza bactérias roxas fototróficas (PPB) em carrosséis anaeróbicos. Estas bactérias aproveitam a energia solar para purificar águas residuais e convertê-las em matéria-prima para criar biocombustíveis, plásticos, celulose e outros materiais para as indústrias química e cosmética. Após a otimização de um protótipo na ETAR Toledo-Estiviel, em 2022 foi construído um reator dez vezes maior na ETAR de Linares, e está a ser finalizada uma instalação semelhante na ETAR de Badajoz. Além disso, foi instalada uma coluna de purificação de biogás em SmVaK, na República Checa, para melhorar a geração de energia.

HE Cheers

O projeto, liderado pela Mahou-San Miguel e com a participação da Aqualia, Hidrotec, AINIA e da Universidade de Valladolid, visa revalorizar subprodutos da indústria cervejeira, como bagaço, águas residuais, CO₂ e metano. Usando uma abordagem de biorrefinaria inspirada na natureza, são gerados cinco bioprodutos inovadores competitivos no mercado, incluindo proteína de insetos, desinfetante, proteína microbiana, ectoína e ácido capróico. Novos bioprocessos sustentáveis são validados em escala de demonstração com o objetivo de reduzir a pegada de carbono em 50 % em cada cadeia de valor.



Apresentação do Projeto Deep Purple na ETAR de Toledo, Espanha.

Águas industriais

H2020 Ultimate

O projeto Ultimate parte da convocatória Smart Water Economy de H2020 e coordenado pela KWR, envolve 27 parceiros em demonstrações inovadoras de sinergias entre serviços de água e indústrias em nove locais de "living labs". A Aqualia implementou um reator anaeróbio na ETAR Mahou-San Miguel, em Lleida, para recuperar biometano e alimentar uma célula de combustível à escala industrial. A codigestão de levedura residual é investigada e a AITASA em Tarragona é apoiada com um novo sistema de tratamento de efluentes industriais que poderá ser utilizado no sector petroquímico.

HE Resurgence

Este projeto, financiado pela Horizon Europe e liderado pelo CETIM, conta com 20 parceiros de 11 países da UE e cooperação internacional da Turquia e do Paquistão. O seu objetivo é promover a circularidade no consumo de água industrial e a recuperação de energia e matérias-primas para contribuir para a neutralidade climática e a competitividade da UE. Serão realizados quatro estudos de caso em setores industriais como celulose e papel, produtos químicos e siderurgia, além de explorar sinergias entre o tratamento de águas residuais urbanas e industriais. Serão também desenvolvidas ferramentas digitais para otimizar a tecnologia de tratamento de água e a sua operação em redes inteligentes.

Desenvolvimentos digitais

H2020 Rewaise

Além das ações acima mencionadas em termos de reutilização, dessalinização sustentável e purificação, este projeto tem um caráter muito transversal, e inclui soluções de gestão digital que são abordadas em "laboratórios vivos" da Aqualia nas Astúrias, Badajoz, Canárias, Denia, Salamanca ou Vigo. Para melhorar o funcionamento e controlo dos processos, está a ser trabalhada a simulação de redes e centrais, otimizando a eficiência do serviço e a qualidade da água.

UMI Aquatim

O centro tecnológico CETIM, a Aqualia e a sua filial Trainasa compõem esta Unidade Mista de Investigação (UMI). O seu objetivo é responder aos desafios atuais através do estudo e implementação de novas tecnologias ao longo de todo o ciclo da água. A inovação, o desenvolvimento de novos modelos de economia circular e a digitalização são fatores-chave

para a obtenção de novas fontes de energia verde (H2 e biogás), novos recursos naturais e a sua utilização eficiente (nutrientes, metais e água). Da mesma forma, inclui-se a proteção dos ecossistemas e da biodiversidade através de soluções baseadas na natureza (SBN), o desenvolvimento de novas tecnologias digitais (sensores, rastreabilidade, modelos e sistemas preditivos) e a introdução de ações de melhoria para garantir a qualidade das massas de água.



HE D4Runoff

O projeto HE D4Runoff, liderado pela Vand Center Syd na Dinamarca, envolve doze parceiros de cinco países, incluindo a Aqualia e Hidrotec, o ITG, a Universidade da Cantábria e Mitiga. O seu objetivo é desenvolver ferramentas para quantificar, prevenir e gerir a poluição difusa das águas de escoamento urbano. Isto inclui o desenvolvimento de metodologias analíticas, medição online de micropoluentes e bioplásticos e estratégias preventivas baseadas em análise multicritério e inteligência artificial. As soluções de gestão baseadas na natureza serão testadas em vários locais e a sua replicabilidade será avaliada em diferentes locais, incluindo o Egito.

HE Ninfa

O projeto concentra-se na monitorização e proteção de águas subterrâneas, abordando a medição, modelização e tratamento de vários contaminantes. A estratégia inclui deteção precoce, compreensão dos efeitos sinérgicos, controle de riscos e metodologias preditivas. O projeto, coordenado pela Leitat, envolve nove parceiros de seis países, com a participação da Aqualia e a sua colaboração com a Câmara Municipal de Alcáceres. Está também prevista a colaboração entre a Aqualia France e os Institutos Mines-Télécom Atlantique da Bretanha. O objetivo é aumentar a resiliência e aplicar soluções de tratamento e mitigação.

Patentes

Durante 2023, foram mantidas as dez famílias de patentes e marcas que continuaram a crescer desde 2014, e duas patentes ainda em vigor da Aqualia industrial, resumidas na lista anexa.

	Tipo de proteção	Nome abreviado	Data de concessão	Nº concessão
1	Patente nacional OEPM	Sistema de distribuição de água e lavagem para filtro	08/02/2005	ES2196949
	Patente nacional OEPM	Sistema anaeróbico de purificação de água por lotes	06/05/2009	ES2300164
	Patente nacional OEPM	Sistema de carbonatação	04/03/2015	ES2451579
	Patente europeia EPO	Sistema de carbonatação	18/11/2015	EP2712917
2	Patente nacional OPEM	Processo Anammox ELAN	10/09/2014	ES2466090
	Patente europeia EPO	ELAN®	17/12/2014	EP2740713
	Registo de marca	ELAN® UK	03/09/2014	11265559
	Registo de marca	ARON®		UK00911265559 12785771
3	Patente europeia EPO	Algas-HRAP otimizado	06/01/2016	EP2875724
	Registo de marca	(LEAR) LEAR®	03/09/2014	12785713
4	Patente Europeia EPO	MFCs de leito fluidizado	22/04/2020	EP2927196
	Registo de marca	FBBR (ELSAR) ELSAR	02/06/2021	18398327
5	Patente europeia EPO	Influent distribution and Mixing Device for UASB Reactors PUSH	5/10/16	EP3090408
6	Patente europeia EPO	Biogas upgrading	29/03/2017	EP3061515
	Patente internacional PCT	Biogas upgrading USA e MEXICO	27/02/2018	US9, 901, 864 B2
	Registo de marca	ABAD Bioenergia®	02/12/2021	388417
	Registo de marca		22/05/2017	016146151
7	Patente europeia EPO	MDC (Células de Dessalinização Microbiana MIDES)	26/08/2020	EP3336064
	Patente internacional PCT	MDC EUA	23/03/2021	US10,954,145
8	Patente europeia EPO	SAnMBR SAnMBR USA E MEXICO	20/05/2020	EP3225596
	Patente internacional PCT		03/03/2020	US10,577,266 B2
9	Patente europeia EPO	ADVANISIST	10/07/2020	EP3454652
	Registo de marca	(ANPHORA®)	02/06/2021	1389329
	Registo de marca	ADVANISIST/ANPHORA® COLÔMBIA	27/03/2019	41631
10	Patente europeia EPO	DARE	19/05/2021	EP3527538

Em 2023 foram solicitadas três novas proteções: Uma patente e dois registros de marca para os processos DAHLIA® e CAMELLIA. Das seis solicitações de patentes apresentadas em anos anteriores, duas estão em fase final de concessão (AquaElan e PUSH) e uma terceira parece provável (Estruvita). Ainda são esperadas novidades de quatro, outras na tabela de patentes pendentes:

	Tipo de proteção	Nome abreviado	Data do pedido	Nº pedido	Resultado
1	Patente europeia EPO	AQUELAN (ELAN na linha de águas)	10/06/2016	EP16382266.1	Concessão anunciada
2	Patente europeia EPO	Cristalização de estruvita	26/09/2016	EP15754933.8	Provável concessão
3	Patente europeia EPO	Reator de pressão	19/10/2017	EP17382699.1	Em avaliação
4	Patente europeia EPO	Melhoria PUSH	13/10/2021	EP21382918	Concessão anunciada
5	Patente europeia EPO	Purasand High Recovery	30/9/22	EP2238912.8	Em avaliação
6	Patente europeia EPO	WETFAN	28/11/2022	EP22383139.7	Em avaliação
7	Patente europeia EPO	Produção de ectoína	03/03/2023	EP23382198.2	Em avaliação



Pessoas: gerimos o bem-estar de uma equipa global

Linhas gerais de ação
Comunicação interna e diálogo social
Empregabilidade e desenvolvimento pessoal para os nossos profissionais
Segurança, saúde e bem-estar
Diversidade, equidade e inclusão

196.546	Número total de horas de treinamento recebidas
5.529	Novas contratações na empresa
22,66 %	Mulheres em cargos de direção e quadros intermédios



9 %
de aumento de pessoas na
equipa da Aqualia

12 %
aumento do número de mulheres
no quadro de pessoal da Aqualia

Linhas gerais de ação

Focados em criar um ambiente de trabalho de qualidade e bem-estar

A Aqualia está consciente do papel estruturante que a sua atividade desempenha nas comunidades, conhecimento que tem suscitado a necessidade de alinhar o seu propósito social e os seus compromissos com ações concretas que promovam a estabilidade de trabalho, o desenvolvimento profissional e a coesão social das pessoas dentro da empresa como no seu ambiente, nos 18 países onde está presente. Precisamente, o forte crescimento internacional que a empresa viveu durante 2022 e 2023 provocou uma maior consciência sobre a responsabilidade da empresa em gerar um impacto social positivo.

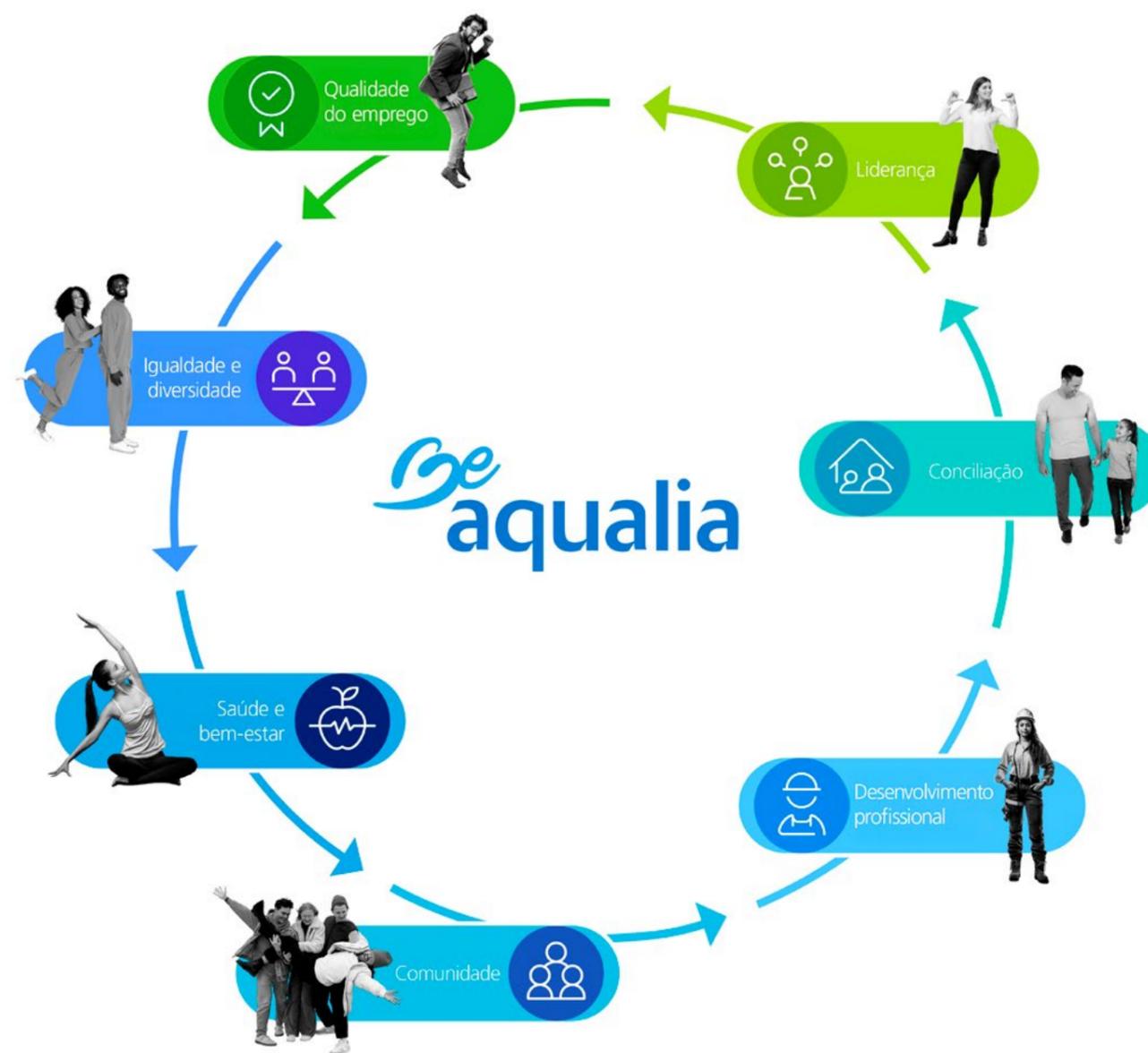
	2023			2022			22/23		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Nº de funcionários	11.009	2.755	13.764	10.212	2.461	12.676	8 %	12 %	9 %

A Aqualia trabalha sob uma orientação e lema comuns: "Pessoas que trabalham para pessoas." Porque são estas, o seu bem-estar pessoal e o seu desenvolvimento profissional o principal objetivo da empresa. E em torno delas gira o projeto estratégico Be Aqualia, centrado na transformação cultural da Aqualia e na gestão de pessoas.

Be Aqualia abrange sete blocos de atuação, identificados como ativos de saúde, com os quais a empresa procura promover o cumprimento das responsabilidades dos colaboradores, potenciar a sua motivação e relações positivas entre equipas. Destaca o bloco de liderança que, de acordo com a visão de negócio da empresa, contribui, numa perspetiva internacional, para a concretização da estratégia da empresa, para o desenvolvimento sustentável e para o equilíbrio entre o alto desempenho e o bem-estar das pessoas.

Em relação aos dados quantitativos, mantém-se a política de estabilidade no emprego com 82 % de contratos por tempo indeterminado em todo o mundo. Isto representa 92 % em Espanha e 71,2 % a nível internacional. Ainda em termos de género, a nível global a percentagem de mulheres empregadas aumentou em relação a 2022, atingindo 20,02 % em 2023.

Atualmente a idade média dos colaboradores é de 45 anos, e a antiguidade média é de 9 anos. O objetivo da Aqualia é proporcionar emprego estável e um ambiente de trabalho de qualidade onde possam desenvolver-se como profissionais e também como pessoas.



Em setembro de 2023, por ocasião do oitavo aniversário dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, foi lançada a campanha #ComprometidODS8 "Trabalho decente e crescimento económico", centrando a mensagem tanto interna como externamente, nas diferentes áreas de trabalho específicas para promover o cumprimento deste ODS.

Comunicação interna e diálogo social

A comunicação interna continua a ganhar relevância no dia a dia da Aqualia, como ferramenta para manter todos os trabalhadores da empresa informados sobre a sua atividade, posicionamento e outros factos relevantes, e constitui também um elemento fundamental de coesão interna e transmissão da cultura Aqualia. Através dos canais disponíveis, continua o trabalho de adaptação tanto das mensagens como dos próprios canais aos diferentes grupos de colaboradores. Alguns deles não dispõem de e.mail corporativo, pelo que o envio da *newsletter* é feito através de correio eletrónico e, adicionalmente, através da aplicação Be Aqualia.

Durante 2023, foram enviadas mais de 1.000 comunicações internas em diversos formatos, a saber: *e-mailing*, flash informativo, *newsletter* Aqualia Global News e *app* corporativa. As ferramentas de comunicação interna têm servido também para enviar, segmentado por países e grupos, o inquérito de materialidade, além de outras informações de interesse para os funcionários, como o catálogo de medidas de conciliação Be Aqualia (efr, empresa familiarmente responsável) ou o Manual de Identidade Visual Corporativa.

Em termos de negociação coletiva, continua a tendência de redução de acordos coletivos de menor porte e, com a adesão ao Acordo Setorial,

continua a extensão do VI Acordo Estadual do Ciclo Integral da Água como marco regulatório trabalhista de referência. Da mesma forma, em Espanha, foram alcançados acordos convencionais a nível provincial e regional, como as Convenções Coletivas Autónomas de Múrcia, Madrid e Catalunha, bem como os provinciais de Toledo e Alicante nos quais a Aqualia participou na sua comissão de negociação. A nível internacional, cumprimos as normas laborais aplicáveis em cada país sem incidentes relevantes em 2023.

Outro fórum de diálogo social com os sindicatos é a Carta pela Saúde no Trabalho da Aqualia. Esta ferramenta funciona como um grupo de trabalho entre representantes dos sindicatos maioritários e a Direção da Aqualia. E, através dela, existe colaboração e diálogo num fórum de debate sobre condições de saúde e bem-estar e na conceção de boas práticas a serem implementadas globalmente em toda a empresa. Os membros deste grupo reúnem-se periodicamente para trabalhar nos temas discutidos no fórum que são mais relevantes para todas as partes em um determinado momento. Em 2023, foram discutidos temas como a avaliação dos riscos psicossociais ou as medidas a tomar quando expostos a altas temperaturas, etc.

Empregabilidade e desenvolvimento pessoal para nossos profissionais

Âmbito social				
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Emprego, desenvolvimento e cultura de pertença	ESRS S1	Pessoal próprio	Igualdade de tratamento e oportunidades para todos	Formação e desenvolvimento de competências

Neste eixo estratégico, a Aqualia pretende continuar a progredir em termos de igualdade de oportunidades, formação e informação aos funcionários, bem como na criação de espaços de encontro.

LE4 Gestão de pessoas

ODS 3, 5 E 8

Linha de trabalho	Gestão do conhecimento	Plano de apoio a expatriados	Formação e espaços de reunião
Plano de ação	Campus Portal de formação da empresa	Plano de comunicação para expatriados	Visitas do CEO, fóruns e jornadas de encontros
Indicador	Número médio de horas de treinamento por funcionário e ano	Plano de comunicação Be International	Eventos e jornadas internas
Desempenho 2021	11 (Espanha 10,45 e internacional 12,17)	-	-
Desempenho 2022	11,65 (Espanha 11,62 e internacional 11,71)	-	-
Desempenho 2023	13,44 (Espanha 14,05 e Internacional 12,81)	-	-
Objetivo	Manter/aumentar ano após ano	-	-
Desenvolvimento sustentável	Meta 8.5	Meta 8.8	

Em 2023, o Manual de Cargos Tipo foi atualizado para facilitar os processos de recursos humanos, bem como para contribuir para o desenvolvimento excepcional das pessoas. Estes manuais permitem alinhar a formação com os objetivos estratégicos e desenvolver formações adaptadas às exigências dos diferentes cargos, melhorando o desempenho e o bem-estar dos colaboradores.

A Aqualia dispõe de um catálogo de formação em cursos técnicos e com formadores dos seus diferentes departamentos: Engenharia, produção, inovação e operações. É também promovida a acreditação de competências profissionais, com especialistas qualificados em energia, água, segurança e ambiente. Até à data, desde o seu início em 2017, 275 pessoas já obtiveram este certificado com o qual a empresa reconhece as competências profissionais adquiridas durante a sua vida laboral.

Dispomos de uma política de idiomas que contribui para a estratégia de crescimento e expansão internacional e a formação é oferecida através de uma plataforma multilingue onde é possível aprender as línguas dos países onde a empresa opera: Inglês, Francês, Português, Italiano e Espanhol.

No âmbito do desenvolvimento pessoal, mantém-se a importância da formação em saúde emocional, abordando temas como o stress, a produtividade e o bem-estar mental, com a participação de 261 pessoas nos cursos oferecidos em 2023. Da mesma forma, a Aqualia foi reconhecida como Espaço Cerebral Protegido pela Fundación Freno al Ictus, formando 358 funcionários na identificação e resposta eficaz a casos de acidente vascular cerebral.

Além do conhecimento técnico, todas as pessoas recebem conhecimentos culturais e éticos para compreender a magnitude do desafio comum e saber enfrentar ambientes em mudança para poder tomar decisões. Neste sentido, durante 2023 continuaram as formações sobre o Modelo de Liderança da Aqualia, dirigidas às direções da organização, bem como as formações sobre o Código de Ética e de Conduta, com ênfase na capacitação sobre conflitos de interesse. Também cerca de 150 responsáveis de equipas de toda a Espanha e alguns internacionais participaram em sessões sobre transformação cultural, destinadas a sensibilizar para uma liderança comprometida e orientada para a sustentabilidade.

Dados de 2023

A cibersegurança foi uma prioridade, com

4.367

participantes em cursos

Foram ministradas

2.146

cursos ao redor do mundo

196.546

horas de treinamento

87.402

horas em treinamento de segurança, saúde e bem-estar

50.680

horas em treinamento técnico

16.673

horas em treinamento de idiomas



Horas de formação por área de conhecimento e sexo

	2023			2022		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Administração e Finanças	235	1.317	1.552	5.353	1.404	5.353
Comercial	1.734	2.780	4.514	5.027	1.106	5.027
Competências	4.338	1.315	5.653	7.756	1.234	7.756
Compras	217	96	313	859	189	859
Marketing e Comunicação	322	750	1.072	639	129	639
Digital	2.072	1.624	3.696	5.065	357	5.065
Idiomas	11.138	5.535	16.673	32.639	13.691	32.639
Igualdade e diversidade	1.428	2.272	3.700	3.541	778	3.541
Legal e conformidade	4.791	1.346	6.137	5.938	1.373	5.938
RC	814	374	1.188	1.557	290	1.557
RH	2.230	830	3.060	1.800	748	1.800
Segurança, saúde e bem-estar	75.175	12.227	87.402	55.838	10.360	55.838
Técnica	43.286	7.394	50.680	26.373	3.902	26.373
Vários	6.175	4.731	10.906	3.942	575	3.942

Principais magnitudes da formação em Espanha e internacionalmente

	2023			2022			22/23		
	Espanha	Internacional	TOTAL	Espanha	Internacional	TOTAL	Espanha	Internacional	TOTAL
Cursos realizados	798	1.348	2.146	732	1.132	1.864	9,02 %	19,08 %	15,13 %
Participantes formados	25.807	13.708	39.515	19.700	9.531	29.231	31,00 %	43,83 %	35,18 %
Nº de mulheres formadas	9.321	1.964	11.285	7.621	900	8.521	22,31 %	118,22 %	32,44 %
Nº de homens formados	15.766	11.747	27.513	12.079	8.631	20.710	30,52 %	36,10 %	32,85 %
% absentismo	10 %	6 %	9 %	17 %	7 %	14 %	-	-	-
Nº de horas recebidas	103.694	92.852	196.546	83.298	73.030	156.328	27,64 %	27,14 %	25,73 %
Média de horas de formação	14,05	12,81	13,44	11,62	11,71	11,65	20,91 %	9,39 %	15,36 %
Custos de formação	790.477	393.713	1.184.190	666.079	285.013	951.092	18,68 %	38,14 %	24,51 %

Horas de treinamento por categoria profissional

Aspeto	2023			2022			22/23		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Horas de formação a executivos	701	169	870	2.567	637	3.204	-72,69 %	-73,47 %	-72,85 %
Horas de formação a quadros intermédios	24.815	9.609	34.424	26.631	13.755	40.386	-6,82 %	-30,14 %	-14,76 %
Horas de formação a técnicos/as	26.246	17.385	43.631	19.693	9.266	28.959	33,28 %	87,62 %	50,66 %
Horas de formação a administrativos/as	9.670	11.842	21.512	3.348	16.978	20.326	188,83 %	-30,25 %	5,83 %
Horas de formação a outros cargos	92.512	3.597	96.109	58.545	4.907	63.452	58,02 %	26,70 %	51,47 %
Média de horas de formação a executivos	24	56	27	21	64	24	14,29 %	-12,50 %	4,49 %
Média de horas de formação a quadros intermédios	26	26	26	24	40	27	8,33 %	-35,00 %	-3,70 %
Média de horas de formação a técnicos/as	12	18	14	14	12	13	-14,29 %	50,00 %	7,69 %
Média de horas de formação a administrativos/as	25	12	16	9	18	16	177,78 %	-33,33 %	0,00 %
Média de horas de formação a outros cargos	11	7	11	7	10	8	57,14 %	-30,00 %	37,50 %

Atração e retenção de talentos

Na Aqualia, a seleção e retenção de talento realiza-se através dos nossos programas de Employer Branding, que garantem a objetividade e igualdade de oportunidades em todos os processos. Em 2023 a Aqualia investiu nos portais de emprego mais relevantes e com maior capacidade, tanto nacionais como internacionais.

Por outro lado, a Aqualia continua a trabalhar na captação de jovens talentos através da celebração de

acordos de colaboração com universidades e centros de formação profissional de diferentes comunidades, incorporando novos alunos de formação técnica. Especificamente em Espanha, de Nível Superior em Gestão da Água e do Nível Médio em Redes e Estações de Tratamento de Água do FP Dual na Comunidade de Madrid, promovido pelo Canal de Isabel II.

A seguir, são apresentados os detalhes do número de novas contratações realizadas ao longo de 2023:



Novas contratações Espanha

Novas contratações internacional

	2023		
	Homens	Mulheres	TOTAL
Novas contratações Espanha	629	265	894
Novas contratações internacional	3.895	740	4.635

Outro projeto que visa valorizar o nosso talento é a celebração do II Prémio I4U de Inovação. Um evento interno que promove a inovação, a criatividade e a investigação no talento dentro da empresa. Nesta edição participaram profissionais de quatro países com 33 candidaturas, focados na melhoria da qualidade, eficiência e sustentabilidade do ciclo integral da água.



Vencedores da II edição dos I4U Innovation Awards.

“A disponibilidade de profissionais multidisciplinares e das ferramentas tecnológicas necessárias para alcançar a excelência no atendimento ao cliente é um dos aspectos destacados pelas nossas equipas.”

FREDY DURÁND, RESPONSÁVEL DE GESTÃO TÉCNICA DA COLÔMBIA

Segurança, saúde e bem-estar

Âmbito social				
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	Pessoal próprio	Condições de trabalho	Saúde e segurança

Neste eixo estratégico, a Aqualia procura avançar na promoção da saúde e segurança, tanto na saúde física como emocional, a partir de uma liderança preventiva.

LE4 Gestão de pessoas

ODS 3, 5 E 8

Linha de trabalho	Empresa saudável, saúde emocional e liderança preventiva		
Plano de ação	Promoção, avaliação e melhoria da saúde	Projetos psicossociais e saúde emocional	Liderança preventiva
Indicador	Desenvolvimento de iniciativas de saúde	Psicopack de saúde emocional, serviço para as famílias dos funcionários	Índice de frequência de acidentes*
Desempenho 2021	-	-	8,5
Desempenho 2022	-	-	9,84
Desempenho 2023	-	-	7,40
Objetivo	-	-	9,4 em 2023
Desenvolvimento sustentável	Meta 8.8	Meta 8.8	-

* Sociedades existentes a 31 de dezembro do ano comunicado.

A Aqualia possui a norma ISO 45001 para melhorar a gestão da saúde e segurança dos colaboradores, integrada no Sistema de Gestão para melhorar os seus processos, sistemas e produtos que possam afetar a segurança e o bem-estar dos colaboradores. Durante o ano de 2023, registaram-se progressos na implementação de diversas ações associadas às quatro linhas de trabalho que compõem o Plano Estratégico do Departamento de Saúde e Bem-Estar lançado em 2022: Dano zero aos trabalhadores, controle de riscos críticos, bem-estar dos trabalhadores e análise e relatórios de dados.

Relativamente aos projetos que visam alcançar o “dano zero”, em 2023 foi desenhado e comunicado um plano de ação contra a sinistralidade da Aqualia, adaptando-o a cada área, desenvolvendo os recursos formativos necessários para sensibilizar e formar as equipas. A aplicação Be Aqualia tem desempenhado um papel fundamental nesta comunicação. Como marco neste projeto destacam-se as Jornadas Internacionais de Saúde e Segurança da Aqualia e a celebração da semana da segurança, Safety Week, com diferentes atividades nos centros de trabalho.

Por outro lado, com vista a controlar os riscos críticos, importa destacar especificamente a atualização e aprovação do Plano de Trabalho do Amianto, bem como as visitas de controlo e plano de melhorias na campanha integral de controlo da instalação de risco ATEX e de instalações com gás de cloro.

Entre os projetos que visam o bem-estar das pessoas, no projeto Be Aqualia e no âmbito do desenvolvimento de uma organização saudável, iniciativas como a promoção da atividade física, nutrição, saúde, conscientização e prevenção à saúde por meio de *webinar* e oficinas ou patrocínios de atividades esportivas coordenadas pelos municípios onde atuamos, entre outras ações. Nesse sentido, a Campanha Befit foi desenvolvida durante o ano: atividades, palestras informativas, *webinars*, materiais, ações informativas, etc. focada na promoção de hábitos saudáveis e na melhoria da saúde dos funcionários, com especial foco na nutrição. Ações que foram realizadas pelos profissionais através de e-mail e notificações na aplicação móvel Be Aqualia.

Em mais um ano, em parceria com Affor Health programas de saúde emocional foram oferecidos aos trabalhadores e os riscos psicossociais foram geridos na empresa, fortalecendo assim uma mudança cultural na organização ao abordar a saúde mental. Entre elas destacam-se as medidas incluídas no psicopacote Be Aqualia:

- **Psicomet:** A Aqualia disponibiliza esta ferramenta a todos os funcionários que permite verificar o seu nível de bem-estar mental e emocional, ajudando a identificar precocemente quaisquer problemas que possam estar a sofrer e assim promover a saúde e melhorar a qualidade de vida.
- **Programa de Assistência ao Empregado (PAE):** Serviço de aconselhamento psicológico oferecido por psicólogos especializados para ajudar os colaboradores a resolver possíveis desconfortos psicológicos e emocionais que estejam vivenciando, tanto no âmbito pessoal quanto no profissional.

- **Prevenção da saúde emocional** através de workshops ao vivo conduzidos por psicólogos especialistas para alcançar uma maior resiliência emocional.
- **Procedimento de gestão de conflitos interpessoais:** pretende ser uma ferramenta eficaz para a gestão e resolução de conflitos que surjam no âmbito laboral através de mediação.

Durante 2023, as ações de promoção da saúde incluem: certificação dos centros corporativos como Empresa com Espaços Cerebroprotegidos através da Fundación Freno al Ictus e a intervenção em cuidados da voz no grupo de gestores telefónicos (CAC). Além disso, no domínio da vigilância da saúde, foram realizados 6.809 exames médicos em Espanha.

Com todas estas campanhas e atividades, a Aqualia incentiva em todos os níveis da organização a participação do pessoal na identificação de situações que possam representar um perigo potencial. Para tal, a par de outras medidas, são disponibilizados às pessoas canais de comunicação de potenciais incidentes que possam constituir danos ou perigo, bem como oportunidades de prevenção que podem ser utilizadas através da *app*.

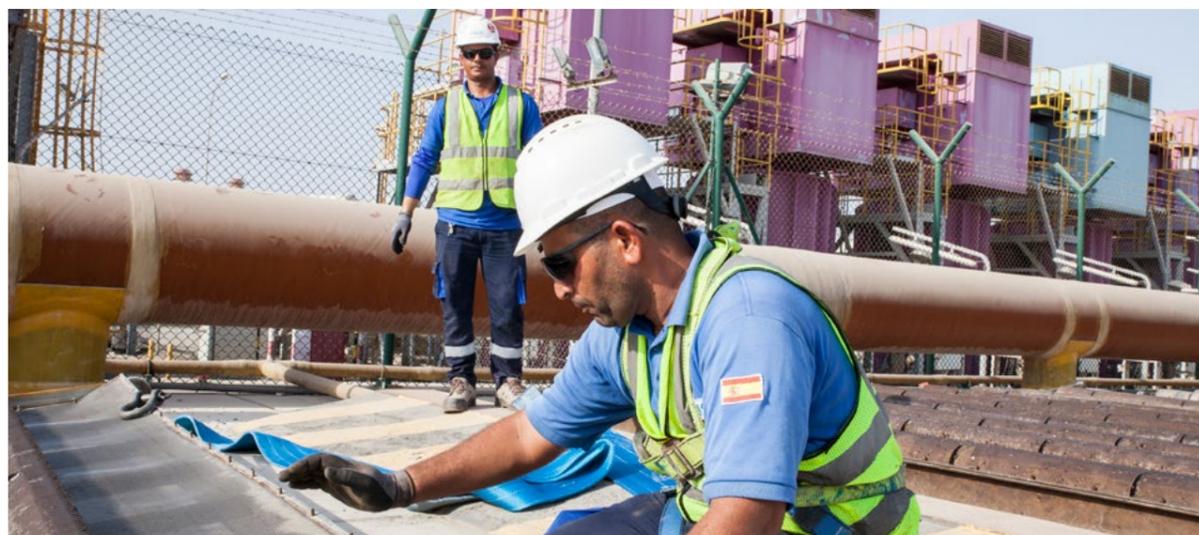
Quanto à quarta linha de ação relacionada à análise de dados e *relatórios*, destaca-se a aquisição e implementação de um novo *software* para a gestão global da segurança e saúde na empresa. Durante 2023 foi implementado com sucesso em Espanha e na Colômbia e está previsto permitir o seu alcance ao resto da empresa em junho de 2024. Esta ferramenta permitirá a homogeneização da gestão em temas-chave como notificação e investigação de acidentes, inspeções de segurança, a identificação e execução de ações corretivas, etc. E claro, a consequente disponibilidade de dados para análise e reporte periódico.

Prémios e reconhecimentos

EM MATÉRIA DE SEGURANÇA E SAÚDE

Nos Emirados Árabes Unidos, a Aqualia Mace foi reconhecida pelo seu desempenho em HSE com o Prémio HSE Towards Future 2023.

Em Omã, o Projeto OSWS recebeu os seguintes reconhecimentos: British Safety Council Safety International Silver Award e ROSPA International Safety Award.



Projeto OSWS em Omã.

Além disso, dentro do Grupo FCC, a Aqualia obteve o segundo prémio na V Edição dos Prémios VIVE Saudável na categoria: Promoção da Saúde, "Bem-estar emocional na Aqualia: Desafio Covid-19".



Equipa da Aqualia durante a cerimónia de entrega de prémios da V Edição dos prémios VIVE Saludable.

Principais indicadores

FREQUÊNCIA DE ACIDENTES E SINISTRALIDADE

Foi registado um índice de frequência de acidentes de 7,40⁶ em 2023 em comparação com 9,84 em 2022, destacando que nenhum acidente grave ocorreu entre o pessoal próprio.

Aspeto	2023	2022	22/23
Mortes por doença ou afeção ocupacional	0	2	-100 %
Afeções e doenças ocupacionais	4	5	0 %
Tipos de afeções e doenças ocupacionais	4 casos: 3 associados a um distúrbio musculoesquelético e 1 caso relacionado com silicose (risco que a empresa não apresenta mas que foi diagnosticado durante a sua relação laboral com a Aqualia).		2 casos devido à exposição ao amianto e 3 devido a distúrbios músculo-esqueléticos

6. Cálculo da AFR acumulado (Nº de acidentes com baixa/Nº de horas trabalhadas) x 1.000.000.

Aspeto	2023	2022	22/23
Funcionários			
Mortes	0	1	-100 %
Acidentes graves*	27	28	-3,57 %
Total de acidentes	188	235	-21,01 %
Acidentes graves*	Quedas ao mesmo nível: 20,3 % Postural e esforço excessivo: 19,6 % Golpes com objetos: 13,2 %		Golpes com objetos: 29,8 % Quedas ao mesmo nível ou a um nível diferente: 20,5 % Causas externas à atividade da empresa: 13,2 %
Nº de horas trabalhadas	29.056.697	24.180.308	+20,1 %
Taxa de mortalidade	0	0,04	100 %
Taxa de acidentes graves	1,02	-	-12 %
Taxa de acidentes totais	7,14	-	-28 %
Não funcionários***			
Mortes	0	-	-
Total de acidentes*	27	-	-
Nº de horas trabalhadas	2.708.654	-	-
Taxa de lesões	9,97	-	-
Total de funcionários - não funcionários			
Total de acidentes	215	238	-9,66 %
Taxa de acidentes graves totais	0,93	1,16	-19,90 %
Taxa de acidentes totais	7,40	9,84	-24,80 %

* É utilizada a classificação HSE britânica (agência homóloga ao Instituto Espanhol de Segurança e Higiene INSHT). Os acidentes graves (RIDROR 2) são fraturas, queimaduras graves, etc., que resultam em mais de 60 dias de baixa. Nenhum desses acidentes causou lesão permanente com limitações funcionais.

** Incluem acidentes em Espanha e fora de Espanha. Porém, não se pode diferenciar se são graves ou não no caso fora de Espanha.

*** Estes dados só estão disponíveis a partir de 2023.

Diversidade, equidade e inclusão

Âmbito social

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Diversidade, equidade e inclusão	ESRS S1	Pessoal próprio	Igualdade de tratamento e oportunidades para todos	Igualdade de género e igualdade de remuneração por trabalho de igual valor

LE4 Gestão de pessoas

ODS 3, 5 E 8

Linha de trabalho	Continuar a avançar em matéria de conciliação e da diversidade	
Plano de ação	Sensibilizar para a cultura de conciliação na cadeia de valor através dos diferentes meios de comunicação com cada um dos destinatários	Ações de sensibilização de acordo com os tipos de diversidade, acordos de parceria, ações de voluntariado e promoção da cultura de diversidade na cadeia de valor
Indicador	Percentagem de mulheres em cargos diretivos e de gestão intermédia	Índice de satisfação ou de compromisso das pessoas que constituem o quadro de funcionários
Desempenho 2021	18,6 %	86,6 %
Desempenho 2022	22,04 %	NA (caráter bianual)
Desempenho 2023	22,66 %	63 % *
Objetivo	De acordo com o III Plano de Igualdade em vigor	Aumentar a cada ano
Desenvolvimento sustentável	Meta 5.5	Meta 8.5

* (Sobre o total das medidas da Be Aqualia). Aumento de 49 % em relação a 2020.

Apostamos numa equipa de trabalho diversificada e com igualdade de oportunidades

Na Aqualia facilita-se o intercâmbio cultural e a inclusão de diferentes competências e habilidades, conscientes de que a diversidade nos permite compreender as particularidades locais sem esquecer uma perspectiva global. Isto traduz-se num firme compromisso e numa aposta na igualdade, na diversidade e na inclusão, no sentido mais plural e com âmbito internacional. A empresa assume a responsabilidade de gerar ecossistemas de trabalho que facilitem a ligação entre pessoas cada vez mais diferentes e ambientes heterogêneos, como um verdadeiro mapa das sociedades e do enriquecimento coletivo.

Desde 2020, a Aqualia é membro de pleno direito do Pacto Global, com o qual assume a responsabilidade de defender a identidade, a dignidade e a igualdade das pessoas, dentro e fora da empresa. Além disso, estes valores são promovidos em todos os países onde está presente, integrando esta abordagem através do projeto Be Aqualia e da aplicação, e promovendo esta cultura corporativa baseada no respeito pelas pessoas.

Todas as empresas do grupo Aqualia, com obrigações regulamentares, estabeleceram planos de Igualdade em vigor e acordados com a parte social. A Aqualia executou em 2023 os compromissos adquiridos no III Plano para a Igualdade que assinou a 5 de outubro de 2021 para o período 2021-2025, renovando assim o seu compromisso em garantir a igualdade de género (ODS 5) e a redução das desigualdades (ODS 10). Juntamente com os Planos de Igualdade, a Certificação EFR revela a vontade da empresa de melhorar nestas áreas da igualdade, conciliação, diversidade, etc.



Equipe Aqualia na Colômbia.

No que diz respeito à governança da diversidade, igualdade e inclusão, em 2023 foi criado um Comité de Diversidade, onde são analisadas questões e projetos relacionados com a diversidade e foi aprovado o primeiro Protocolo de Diversidade, Equidade e Inclusão, que permite continuar a avançar na implementação de uma cultura inclusiva e livre de preconceitos.

A Aqualia cumpre a legislação em matéria de pessoal com deficiência na sua totalidade, mantendo os exigidos 2 % de pessoal com deficiência, nas empresas com mais de 50 trabalhadores, através das medidas alternativas correspondentes.

Ações realizadas em matéria de igualdade

Em 2023, a empresa renovou o selo Empowering Women's Talent (EWT), concedido pela revista especializada em recursos humanos Equipos & Talento pelo compromisso com o desenvolvimento da liderança feminina.

Continuou-se a Rede Interna de Talento Feminino, Aqualiawomen, para promover o *networking*, o acesso à formação e o *coaching*. Atualmente, 50 mulheres fazem parte desta rede na qual são proporcionados processos de coaching, formações, *workshops*, bem como o *networking* profissional e 83,4 % das participantes valorizam muito positivamente as atividades desenvolvidas no âmbito da iniciativa no seu primeiro ano de criação.

Programa Cross Mentoring enquadrado no Empowering Women's Talent (EWT). Onde participam diferentes empresas e onde se cruzam os pares de mentor e *mentee*. Este programa oferece a riqueza da diversidade de setores e modelos de negócios. Três *mentees* e três mentores da Aqualia participaram no programa de 2023 e este continuará em 2024.

Treinamento Vamos Falar de Igualdade. O objetivo desta formação é promover a igualdade de oportunidades no local de trabalho, não tolerando discriminação direta ou indireta com base no género, raça, idade, nacionalidade, religião, orientação sexual, deficiência, etc. Este curso foi incorporado ao treinamento inicial para novas contratações.

Campanhas. A Aqualia continua a demonstrar o seu compromisso com a igualdade de género, através das suas campanhas no dia 8 de março, Dia Internacional da Menina e da Ciência, e especialmente contra a violência de género através do lançamento e participação em campanhas de consciencialização e a sensibilização realizadas em diferentes municípios com a colaboração do pessoal.

Especificamente, no Dia Internacional da Mulher, sob o lema "Inspiradoras e reais", os utilizadores foram incentivados a partilhar as suas referências femininas através do site aqualiaigualdad.com e a sua visão de um futuro mais sustentável e igualitário. Destaca-se a

iniciativa "Com elas, por um futuro mais sustentável". E, por ocasião do Dia Mundial Contra a Violência de Género, celebrado no dia 25 de novembro, na Aqualia, foi lançada uma nova iniciativa em torno do site aqualiacontigo.com, sob o lema "Diante da violência de género, gotas de solidariedade".

Também se manteve a parceria com o Ministério para a Igualdade (Delegação do governo contra a violência de género) para promover a sensibilização e consciencialização social contra a violência de género no âmbito da iniciativa Empresas por uma sociedade livre de violência de género assinada em novembro de 2022.

Acordo de colaboração com a Fundação Adecco no seu programa feminino, que visa melhorar a empregabilidade das mulheres que se encontram em situação de vulnerabilidade ou risco de exclusão. São realizadas diversas atividades que visam a obtenção de emprego para as mulheres, como o Acampamento pelo Emprego – projeto de integração sociolaboral destinado a mulheres em situação de vulnerabilidade e aos seus filhos – ou a participação no Relatório sobre Violência de Género e Emprego com o objetivo de posicionar o emprego como um elemento-chave para a recuperação integral das mulheres vítimas.

Reconhecimentos e distinções de igualdade

Em Portugal, a Aquamaior, subsidiária da Aqualia que gere o ciclo da água do município português de Campo Maior, foi galardoada com o Selo de Igualdade Salarial 2023 da Comissão Portuguesa para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, CITE, pelas suas boas práticas na promoção da igualdade salarial entre mulheres e homens.

Além disso, em 2023, a Aqualia obteve a extensão da distinção Igualdade na Empresa (DIE) por mais cinco anos. Esta distinção representa o reconhecimento do Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade de Espanha pelo compromisso da empresa com a diversidade e a igualdade entre homens e mulheres.

Ações em matéria de diversidade



Primeiro encontro da Rede de Mulheres da Aqualia.

No que diz respeito ao nível de compromisso da empresa, em 2023 foi renovada a participação na Carta da Diversidade onde a empresa afirma que respeita a regulamentação em vigor sobre igualdade de oportunidades e antidiscriminação e mantém a adesão à aliança #CEOPorLaDiversidad, uma iniciativa liderada pela Fundação Adecco e Fundação CEOE (Confederação Espanhola de Organizações Empresariais), para unir as empresas e as pessoas que as dirigem em torno dos valores da diversidade, equidade e inclusão.

A Aqualia colabora na promoção do emprego para mulheres em risco de exclusão no âmbito do Programa Mulher da Fundação Adecco. Graças a este programa, um grupo de 26 mulheres em risco de exclusão, algumas delas vítimas de violência de género, visitou o centro de apoio ao cliente. Aqualia Contact, em Madrid. Esta atividade integrou-se no "Programa Mulher" da Fundação Adecco, no qual a empresa participa e que tem como objetivo aproximar as participantes do mercado de trabalho e ajudá-las a realizar uma procura eficaz de emprego.

Em Espanha, através do acordo assinado com FELGTBI+, Aqualia aderiu ao Programa EMIDIS em 2023, para realizar um diagnóstico da diversidade LGTBI. O resultado inicial obtido de 46,30 pontos foi positivo, muito acima dos 30 pontos que, em média, obtêm as empresas que começam a implementar estas políticas.

Em 2023, a Aqualia manteve o acordo com a Associação Rede Empresarial para a Diversidade e Inclusão LGBTI (REDI), um ecossistema de empresas e profissionais em Espanha que trabalha para promover ambientes de trabalho seguros e respeitosos para todas as pessoas, independentemente da sua identidade, expressão de género ou orientação sexual. Por meio do REDI, foram realizadas sessões de consciencialização para os funcionários.

Também em Espanha foi celebrada a Semana da Diversidade, participando em diversas atividades de sensibilização e apoio à comunidade LGTBI+.

A Aqualia mantém o seu acordo com a MyGWork, uma plataforma global de recrutamento e redes para profissionais, licenciados, parceiros e organizações LGTB+ para promover a diversidade e a inclusão no local de trabalho. Uma ferramenta para atrair talentos diversos na Aqualia.

Além disso, o compromisso da empresa com a diversidade tornou-se visível através de diferentes fóruns, como a participação na mesa redonda do Congresso dos Deputados sobre: *Diversidade, inclusão e sustentabilidade, desafios empresariais* fazem parte do nome da mesa redonda realizada no dia 2 de junho.

Importa destacar a formação em diversidade e igualdade com cursos sobre violência sexual, DE&I LGTBI+, linguagem inclusiva, preconceitos inconscientes e ciclos de violência de género.

Ações em matéria de inclusão social

A Aqualia contribui para a criação de espaços de trabalho respeitosos e inclusivos. Em Espanha, continuamos a desenvolver juntamente com a Fundação Adecco o Plano Família destinado aos filhos(as) de funcionários com uma deficiência certificada igual ou superior a 33 %. Neste contexto, este ano, em conjunto com a Fundação Adecco, celebramos uma série de atividades focadas em pessoas com diferentes capacidades. As mais populares foram as jornadas de voluntariado corporativo, realizadas nas sedes de Federico Salmón (Madrid), Kansas City (Sevilha) e Balmes (Barcelona), nas quais os voluntários da Aqualia colaboraram com pessoas com deficiência do Projeto Cantera de Talentos para fazer um workshop de decorações de Natal. Mantivemos igualmente o convénio de colaboração com a Fundação Síndrome de Down e com a FSC Inserta da Once.

Em Cidade Real e Huelva, – juntamente com outras entidades, a Associação de Jovens Especiais de Moguer-Abriendo Puertas e a Fundação Cadisla – foram contratadas pessoas com deficiência para realizar a distribuição das contas municipais de água. Este tipo de ações promovem a inclusão laboral destas pessoas que vêm reconhecido o seu valor e capacidade para o exercício de uma atividade laboral.

Em conjunto com os acionistas, IFM Investors, e através do seu Programa de Bolsas Comunitárias, foi possível apoiar projetos que geram impactos positivos no emprego, oferecendo bolsas de estudo a duas pessoas com síndrome de Asperger para levar a cabo uma revisão e otimização energética das instalações de gestão de água da Aqualia. Programa realizado em colaboração com a Associação Galega de Asperger, e subsidiado com 29.400 €.

Destacam-se também as iniciativas promovidas na Rede Internacional de Laboratórios onde foi promovido um plano de integração bem-sucedido para pessoas com deficiência. Iniciado como piloto no laboratório de Jerez em 2022, após um ano, dois novos trabalhadores foram incorporados em Jerez e Badajoz, demonstrando uma adaptação satisfatória aos ambientes tecnológicos.

Na Colômbia, a campanha #AguaParaBrindar foi lançada durante o Natal de 2023. Um total de 23 alunos com deficiência intelectual da Escola Best Buddies em Bogotá beneficiaram de 3.328 horas de formação graças ao desafio lançado pela Aqualia, desenvolvido em torno do site aguaparabrindar.com, e com o envolvimento de centenas de profissionais da empresa em todo o mundo. Horas que se traduziram em dois brindes solidários realizados no desafio lançado. Com isto, a Aqualia ofereceu-lhes a oportunidade de desenvolver competências socioemocionais e definir o seu perfil profissional. O foco foi treiná-los para que possam se desenvolver com sucesso no ambiente de trabalho.

Prêmios e reconhecimentos em Diversidade

Equipas e Talento, suporte de referência em Recursos Humanos, reconheceu a empresa Aqualia como uma das 70 empresas líderes em diversidade, renovando assim o selo Diversity Leading Company, obtendo 600 pontos, superando a pontuação do ano anterior (556).

Ações relativas à conciliação

Atualmente, a conciliação da vida pessoal e profissional, as novas formas de trabalhar ou a flexibilidade tornaram-se requisitos altamente valorizados pelos funcionários e são fundamentais para a empresa em termos de compromisso com o talento. Por esta razão, a Aqualia trabalha para encontrar o equilíbrio certo entre a vida profissional e pessoal. A Certificação EFR (empresa familiarmente responsável) para a gestão da conciliação é prova disso, estabelecendo um sistema de melhoria contínua numa série de medidas que garantem o bem-estar dos funcionários. Desde a obtenção da certificação em 2017, e a sua renovação até 2023, a Aqualia aumentou a sua pontuação para se tornar uma empresa C+.



Com o objetivo de sensibilizar para os benefícios da conciliação e promover o bem-estar dos colaboradores, a Aqualia informa sobre estas medidas de conciliação através de todos os

canais de comunicação com os seus colaboradores, intranet corporativa, quadros de avisos nos centros de trabalho, email, app Be Aqualia, etc.

“A Aqualia dispõe de capital humano experiente e especializado, com o know-how necessário e os recursos adequados para resolver os problemas que surgem da gestão integral do ciclo da água.”

MARINA SUÁREZ,
GERENTE DE SERVIÇOS DE ÁGUA DE OVIEDO

Em 2023 foi realizado o inquérito Voz do Funcionário para analisar a eficácia das medidas Be Aqualia e os resultados obtidos indicam que as medidas mais valorizadas estão relacionadas com a flexibilidade da jornada de trabalho, atingindo uma classificação global de 91 % e aplicabilidade média de 62 %, bem como as relacionadas com a saúde alcançando uma classificação média de 80 % e uma aplicabilidade de 80 %.



Tecnologia e digitalização para um serviço de excelência

Rumo à gestão da água baseada em dados em tempo real
Cibersegurança para uma atividade conectada e global

347.416	Telemedidores implantados para facilitar a gestão inteligente
507	Número de serviços que utilizam a app GMAO
144.858	Interações no escritório virtual



1,5^M de contratos com fatura eletrónica

16,8 milhões de euros investidos em transformação digital

Para uma gestão da água baseada em dados em tempo real

Tecnologia/área social

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Processos e procedimentos	ESRS S4	Consumidores e usuários finais	Relacionados com informações aos consumidores e utilizadores finais	Acesso a informações de qualidade
Infraestruturas, obras e manutenção e processos e procedimentos	Próprio da Aqualia	-	-	-

A Aqualia assume o compromisso incontornável com a transição digital e com a sustentabilidade. A digitalização é um eixo fundamental no presente e no futuro da Aqualia e está intimamente ligada à sustentabilidade, otimizando e melhorando a gestão de todo o ciclo da água. Mas, acima de tudo, reflete o valor da empresa, permitindo-nos ver que a mudança não pode ser só verde e digital. A Aqualia afirma que também é azul, pois é evidente que destaca um dos elementos mais transversais da Agenda 2030: A água.

Como tal, existe uma aposta firme na digitalização através da plataforma Aqualia Live, desenhada e criada por especialistas Aqualia com o *know-how* do ciclo integral da água e da tecnologia em simultâneo. A Aqualia Live abrange todos os processos do ciclo integral desde a recolha, passando pela purificação, distribuição, relação com o cliente e até ao seu tratamento e reutilização. Foi concebida por pessoas “da água e para a água”.

O processamento de dados no ciclo integral da água

A Aqualia Live integra *big data*, *cloud computing* e gestão inteligente. Estas tecnologias inovadoras desenvolvem a capacidade de computação tradicional, facilitando a processamento de grandes volumes de informações para uma gestão inteligente.

- A gestão e armazenamento dos dados em sistemas *big data* permitem reduzir os tempos de resposta e de acesso à informação, bem como integrar uma única base de dados que reúna todas as informações às quais os diferentes programas e módulos de gestão têm acesso.
- O processamento na *cloud* permite um melhor dimensionamento de soluções que podem aumentar de forma flexível as capacidades perante um aumento da procura.

- A gestão inteligente, a inteligência artificial e a *machine learning* (AI/ML), favorecem a automatização de processos, bem como a previsão e prevenção de riscos graças ao pouco tempo em que estes algoritmos são capazes de analisar uma enorme quantidade de dados e a aprendizagem que os algoritmos extraem destas análises.

Por último, o acesso controlado através da Internet a algumas funcionalidades da Aqualia Live, também é disponibilizado a clientes institucionais e/ou externos, facilitando assim o acesso e consulta dos dados diretamente cumprindo, como é habitual na nossa gestão, a transparência na gestão e estado dos seus ativos.

A Aqualia assume o compromisso incontornável da transição digital e rumo à sustentabilidade.

Todos os serviços em um único sistema

A plataforma é composta por ferramentas específicas que trocam dados de forma permanente. Esta interligação global permite-nos compreender melhor o funcionamento dos serviços e assim conseguir uma gestão muito mais eficiente e integrada do ciclo da água em cada uma das suas áreas. É composta por um conjunto de módulos que são disponibilizados aos clientes e que permitem gerir todas as áreas do ciclo integral da água, bem como a comunicação com todos os níveis de controlo e supervisão do ciclo.



- Centro de Operações Integrado (COI)
- *Geographic Environment Organization* (GEO)
- Supervisão, controlo e aquisição de dados (SCA)
- *Aqualia Water Analytics* (aWA)
- Gestão e manutenção de ativos e ordens de trabalho (GMAO)
- Laboratório Aqualia (LAB.)
- Customer Aqualia Contact (CAC)
- Sistemas de *reporting* (AQ360)

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 deslocções 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 controle remoto.
- Utilizando modelos de previsão de demanda, a produção de água é ajustada.
- Vazamentos podem ser detectados 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.

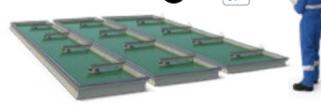
RESERVATÓRIO
GMAO. aWA.

LAB.
QUALIDADE DA ÁGUA



Tratamento e purificação

2



GMAO. GEO. aWA.

Armazenamento

APP GMAO. MOVILIDAD OT



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

Distribuição e consumo

GMAO. OT

Deteção de fuga na rede. Introduzo ordem de trabalho.

APP GMAO. MOVILIDAD OT



GEO. aWA. CAC.



COI.

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

Envio a minha leitura pela app, evito deslocções.



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



AQUALIACONTACT: TRANSPARÊNCIA E OMNICALIDADE

Proporciona ao cliente acesso a contratos, faturas e todo tipo de procedimentos.

GESTÃO comercial diversificada de clientes.

CLIENTE INSTITUCIONAL



PARQUE DE CONTADORES DE TELEMETRIA



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

aWA. CAC.
Contact center para gerenciamento de clientes.



Reutilização e regresso à natureza

6

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



Irrigação em parques e jardins



b

c

Depuração

- a Biogás combustível
- b Gestão de fangos para abono
- c Eficiência energética



LAB.
QUALIDADE DA ÁGUA

Monitoramento constante da qualidade da água através de pontos de amostragem planeados.

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



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



Avisos de cheias e controlo de descargas no meio ambiente.

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

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

APP GMAO. MOVILIDAD OT



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



Principais pilares da digitalização

Controlo da rede a qualquer momento

GEO.

O sistema de informação geográfica GEO permite fazer um levantamento dos elementos da rede georreferenciados com o objetivo de os ter identificados e realizar uma modelização hidráulica da rede de forma mais precisa que, combinada com os volumes de água distribuída, vazões, pressões, reduzem avarias na rede, permite conhecer o fluxo de água e abastecer a cidade com a água necessária em cada momento, otimizando ao máximo o seu consumo dada a escassez em algumas zonas.

- Manter uma rede simulada constantemente.
- Identificar graficamente as avarias no serviço.
- Descrição cartográfica de redes e gestão de instalações de forma otimizada.
- Comunicação entre diferentes ferramentas com o software de gestão comercial Diversa para visualização de consumos por contador.
- Integração com sistema SCADA para conhecer valores históricos e atuais das instalações.
- Ferramenta de sensoriamento remoto para análise de rede e consumo, superfícies e usos do solo através de satélites.
- Simular teoricamente as operações antes de realizá-las, garantindo o sucesso.

Este sistema possui dois métodos de exploração: GEO-Desktop e GEO-WEB, ambos voltados para perfis de usuários diferentes, mas com o mesmo objetivo: ter acesso às informações dos ativos. O GEO-Desktop destina-se a um perfil técnico altamente especializado em SIG, enquanto o GEO-WEB destina-se à exploração e consulta de informação por outros utilizadores, como responsável pelo serviço, funcionários de escritório e operadores.

A Aqualia coloca à disposição dos colaboradores da empresa as ferramentas tecnológicas necessárias para realizarem o seu trabalho quotidiano da forma mais eficiente e garantir assim o acesso dos cidadãos à água.

Recorrendo a sistemas de deteção remota e de inteligência artificial, trabalha-se na obtenção automática de elementos urbanos como piscinas e zonas verdes com o objetivo de melhorar a ANR através do processamento de dados.

Soluções de mobilidade para um serviço rápido e eficaz

GMAO.

Entre as tecnologias aplicadas destinadas a conseguir a eficiência da gestão, destaca-se a aplicação de serviços de campo GMAO. Esta é a ferramenta responsável pela manutenção e gestão dos ativos do serviço e está integrada com os restantes sistemas. Através dos seus módulos é possível gerir ativos, planejar e gerir tarefas de manutenção, controlar o stock de armazém, fazer compras de material ou inventariá-lo. Uma aplicação modular integrada com o restante dos sistemas de serviço que consiste nos seguintes módulos:

- Gestão de ativos. Responsável pela gestão e planeamento de manutenções preventivas, preditivas e corretivas.



Trabalhadores da Aqualia com a plataforma Aqualia Live.

- Gerenciamento de ordens de serviço. Módulo encarregado de gerenciar os diferentes tipos de ordens de serviço por tipo de ativo, capaz de se adaptar a situações simples ou complexas para gerenciá-las.
- Gestão de compras/armazéns. Módulo responsável pela gestão de estoques, entradas, saídas de materiais e compras de fornecedores.
- Módulo adaptado aos terminais móveis utilizados pelos operadores de rede para gestão telemática das ordens de serviço geradas.

Esta versão móvel para pessoal do serviço permite que o GMAC seja desenvolvido num ambiente amigável, homogéneo e lógico para realizar as operações diárias com eficiência e facilidade. Além disso, permitiu transferir para o terreno as operações comerciais (desde a gestão completa das ordens de trabalho, passando pela leitura dos nossos contadores até ao levantamento do nosso inventário de elementos da rede no terreno), ganhando eficiência e garantindo a fluidez direta da informação, de onde é produzida, para os nossos sistemas centrais, retroalimentando-a.

De referir que a atribuição dinâmica de ordens de serviço ao operador formado mais próximo permite reduzir ou eliminar deslocamentos, o que implica poupança de combustível e menos emissões de CO₂, eliminando papel (mais sustentável) e melhorando o tempo de resposta e a qualidade da informação, aumentando assim a eficiência operacional, o que resulta num melhor serviço. Adicionalmente, o sistema implantado fornece o geoposicionamento contínuo da frota de veículos, o que resulta na otimização das rotas e da atribuição de ordens.

A nossa tecnologia GMAO Gestão de ativos está a ser implantada em França, Colômbia, Itália e Espanha. Da mesma forma, GMAO Ordens de trabalho está implantada em Espanha com um nível de utilização muito elevado em clientes: 91 % e 88 % em ordens de trabalho de redes e instalações. Durante 2023, a formação correspondente foi ministrada aos restantes contratos na Colômbia e a dois em Portugal, cuja implantação começa no primeiro trimestre de 2024.

Através do eixo estratégico "Tecnologia para a gestão integrada", a Aqualia define objetivos a atingir em termos de CMMS e GEO.

LE3 Tecnologia para uma gestão integrada

ODS 6, 9 E 11

Linha de trabalho	GEO e GMAO (Aqualia Live)		
Plano de ação	Disponibilizar às pessoas que constituem a equipa no terreno uma aplicação móvel que tenha todas as funcionalidades necessárias para o seu trabalho diário. (GMAO, Gestão e manutenção de ativos e ordens de trabalho)	Implantar uma ferramenta que planeie e otimize a manutenção das instalações, estações e redes. (GEO)	Conceção, planificação e construção de infraestruturas com metodologia BIM
Indicador	Nº de serviços que utilizam a aplicação de mobilidade		
Desempenho 2021	451		
Desempenho 2022	502		
Desempenho 2023	507		
Objetivo	519 em 2023		
Desenvolvimento sustentável	Meta 9.4		

A análise da água para a gestão inteligente

AWA.

Aqualia Water Analytics aWA é o cérebro da plataforma analítica que recolhe e analisa grandes volumes de informação para a transformar em conhecimento para uma tomada de decisão inteligente.

Esta plataforma engloba o ciclo completo dos dados, desde a obtenção nos dispositivos no tratamento em tempo real, o enriquecimento e a transformação até à geração de inteligência de negócio, permitindo a automatização de processos e a integração com as outras soluções tecnológicas da Aqualia. Além disso, os serviços técnicos dos clientes institucionais têm acesso à ferramenta aWA através da plataforma Aqualia Live.

Em 2023, a deteção precoce de fugas foi consolidada graças às informações obtidas da rede de abastecimento em tempo real do Scada que, aliadas à meteorologia local, à sectorização da rede e a outros fatores externos, permitem identificar possíveis pontos de fuga e enviá-los para a GMAO para verificação no terreno. Esta deteção precoce permite evitar perdas desnecessárias de água e maiores danos à rede. Além disso, uma redução nas perdas significa que esta água não tem de ser tratada e, como tal, uma menor utilização de energia elétrica e reagentes. Este é um exemplo claro de como a tecnologia é uma grande aliada da sustentabilidade. A sua implantação terá início em diversos projetos piloto em 2024.

Os principais blocos temáticos do aWA respondem às principais funcionalidades da plataforma:

Bloco 1: WaterNetwork	Bloco 2: WaterQuality	Bloco 3: Medidores inteligentes	Bloco 4: HydraulicBalance	Bloco 5: LeakDetetion
Análise de consumos com base em dados fornecidos pelo Scada (IoT) com base na sectorização definida pelo GEO	Informação em tempo real sobre a qualidade da água fornecida. Oferece esses dados ao usuário que pode analisar o comportamento dos parâmetros	Informações da leitura remota dos contadores. Analisa os dados dos contadores e deteta alertas de consumo nos clientes, que comunica à aqualiacontact Integrada com GEO e CAC	Balances hidráulicos para deteção de perdas. Permite analisar a eficiência em termos de desempenho e quantificação de água não registada (ANR)	A aplicação da IA e de machine learning permite utilizar as informações de GEO, SCADA e CMMS para detetar fugas precocemente, gerando modelos preditivos

Com os dados de GMAO, da localização dos incidentes que ocorrem e da criticidade das redes, a aWA traça um plano de investimentos para aplicar no município.



Leitor de Almería, Espanha.

Além disso, durante 2023 continuou a ser mantido o plano de implantação de medidores de telemetria em clientes com quase 400.000 alcançados. Este número superou o nosso objetivo proposto no Plano Estratégico 2021-2023 em 34,27 %. Todos os contadores de telemetria estão consolidados na aWA e isso permitiu analisar milhões de dados graças aos *big data*, *machine learning* e inteligência artificial, e detetar uma série de padrões gerando alertas atempados aos clientes finais, como fugas, ausência de consumo, consumo em períodos não identificados (alerta de ocupantes ilegais), etc. Assim, ao oferecer mais informações aos clientes, conseguimos ser mais sustentáveis e transparentes na gestão.

Através do eixo estratégico “Tecnologia para a gestão integrada”, a Aqualia define objetivos a atingir em relação à aWA.

LE3 Tecnologia para uma gestão integrada

ODS 6, 9 E 11

Linha de trabalho	Aqualia Live (aWA Aqualia Water Analytics)			
Plano de ação	Dispor de uma plataforma para a gestão inteligente do ciclo integral da água	Capture e normalize dados de diferentes dispositivos (GPRS, LoraWAN, NarrowBand, ...)	Utilizar tecnologias de <i>big data</i> , <i>cloud computing</i> , <i>machine learning</i> e inteligência artificial	Aplicado na deteção precoce de fugas, dispor de um balanço hidráulico em tempo real, <i>smartmeters</i> , eficiência energética, <i>digital twin</i> .
Indicador	Nº telemedidores implantados para facilitar a gestão inteligente	-	Nº de serviços que trabalham com <i>big data</i> e inteligência artificial (aWA)	-
Desempenho 2021	136.945		39	
Desempenho 2022	207.529 contadores digitais de telemetria Aumento de 52 % Objetivo 2022:172.500	-	Crescimento de 8 % nos serviços que trabalham com <i>big data</i> e inteligência artificial (aWA). Total de 42 serviços Objetivo 2022: Aumentar cerca de 15 %	-
Desempenho 2023	347.416	-	45	-
Objetivo	258.750 em 2023	-	51 em 2023	-
Desenvolvimento sustentável	Meta 11.b			

Durante 2024, a mesma estratégia continuará, consolidando a posição tecnológica da Aqualia e procurando alianças público-privadas para ajudar a desenvolver estes projetos de digitalização em colaboração com clientes institucionais, governos e câmaras municipais.

Em dezembro, foram apresentados 12 projetos de digitalização através dos fundos Next Generation que abrangem 596 municípios com cerca de 3.000.000 habitantes, entre os quais está o projeto

de digitalização RealWater para digitalizar o ciclo da água em toda a província de Ciudad Real. Com um investimento de 7,87 milhões de euros, dos quais cerca de 90 % serão provenientes do PERTE. Este projeto procura, por um lado, promover o conhecimento do estado das massas de água da Cidade Real e melhorar a sua gestão face a um contexto climático adverso e, por outro lado, intensificar a digitalização do ciclo integral da água convertendo-se num projeto demonstrativo que servirá de referência. Centra-se na digitalização

através da evolução do sistema de gestão atual até ao conceito de aWA. O projeto inclui uma bateria de soluções técnicas para implementar um sistema automatizado e centralizado que permite

monitorizar e coordenar todos os elementos da rede de abastecimento de água, melhorando a comunicação entre os diferentes processos e a capacidade de resposta a incidentes.

PROJETOS DE DIGITALIZAÇÃO ATRAVÉS DE FUNDOS NEXT GENERATION

596
municípios

3.000.212
habitantes

105.484.825 €
orçamentados

91.563.907,08 €
solicitados (86,80 %)

“A Aqualia está imersa numa transformação digital que passa pela adaptação de processos e pela digitalização dos mesmos para alcançar eficiência, resiliência e capacidade de gestão, o que implica ter recursos, investimento e novos procedimentos”.

JOSÉ GABRIEL LUMBRERAS, DIRETOR DE OPERAÇÕES E TRANSFORMAÇÃO TECNOLÓGICA

Com a empresa pública Arcgisa, está a ser realizado um projeto abrangente de digitalização do ciclo da água em oito municípios do Campo de Gibraltar. A aprovação deste projeto PERTE de água do

Ministério da Transição Ecológica e do Desafio Demográfico (MITERD), que utiliza inteligência artificial, significará poupança de água e energia em oito municípios do Campo de Gibraltar.

Scada para um mundo conectado SCA.

A Aqualia desenvolveu uma plataforma Scada (Supervisory Control and Data Acquisition) para oferecer soluções às necessidades do ciclo integral da água, dotando os seus utilizadores das ferramentas necessárias para o funcionamento das redes e qualquer instalação do ciclo integral. Esta ferramenta permite personalizar o ambiente operacional para adaptá-lo à gestão particular de cada serviço. Implementa os melhores padrões de cibersegurança para alcançar um ambiente industrial seguro e integra-se com a aWA para aproveitar as vantagens do ambiente analítico.

Entre as principais funcionalidades do sistema Scada, destaca-se a comparação das curvas de consumo e caudais noturnos mínimos dos mesmos períodos de dias/semanas/trimestres ou anos anteriores ou inclui alarmes em casos de pré-inundação de tanques ou depósitos baixos (com a opção para automatizar sistemas de ativação para determinados alarmes).



Centro de Apoio ao Cliente, Aqualia Contact.

Tecnologia para conectar clientes CAC.

A aposta da Aqualia na excelência no serviço ao cliente leva-a a desenvolver soluções próprias e inovadoras em todos os processos e procedimentos, adaptadas às necessidades dos seus utilizadores e seguindo as melhores práticas implementadas no sector.

Diverso

Ferramenta própria que realiza a gestão comercial de um serviço, abrangendo com diferentes módulos todos os processos relacionados com a gestão de clientes e contratos, pontos de abastecimento, contratação, gestão de leituras e consumos, definição de estruturas tarifárias, faturação, cobranças e gestão de dívidas, atendimento ao cliente, gestão de irregularidades, assinatura eletrónica e relatórios operacionais e *reporting*.

- Gestão de clientes e contratos
- Apoio ao cliente
- Gestão de leituras e consumos

- Faturação
- Cobranças e gestão de dívidas
- Gestão de irregularidades
- Assinatura eletrónica
- Relatórios operacionais

Juntamente com o desenvolvimento desta ferramenta que facilita a gestão com os clientes, as ações que visam promover a utilização da fatura eletrónica junto dos clientes Aqualia destacam-se como um dos objetivos prioritários do Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 que, em 2023, conduziram a um aumento de 15 % nas faturas eletrónicas emitidas a nível global, atingindo 10,7 milhões de faturas eletrónicas emitidas, 3,68 milhões em Espanha e 7,05 milhões a nível internacional. E o número de clientes também aumentou 18,8 %, atingindo 1,52 milhões de clientes. Destes, 0,84 milhões são de Espanha e 0,68 milhões do resto do mundo.



Em 2023 também trabalhamos nesta ferramenta no que diz respeito à evolução das informações da produção pendente de faturar, incluindo os valores de metros cúbicos ajustados e totais; a rentabilidade dos contadores substituídos, incorporando o tipo de cliente, as datas de instalação dos contadores substituídos ou a incorporação da tipologia de fraudes e o estado final do processo, etc.

Da mesma forma, foi automatizada a geração de anomalias de leitura e faturação. Assim, como resultado das verificações anteriores ao fecho da faturação periódica, são geradas anomalias que permitem identificar possíveis situações raras e que servem para controlar e monitorizar o processo de faturação.

Em 2023 também trabalhamos nesta ferramenta no que diz respeito à evolução das informações da produção pendente de faturar, incluindo os valores de metros cúbicos ajustados e totais; a rentabilidade dos contadores substituídos, incorporando o tipo de cliente, as datas de instalação dos contadores substituídos ou a incorporação da tipologia de fraudes e o estado final do processo, etc.

Da mesma forma, foi automatizada a geração de anomalias de leitura e faturação. Desta forma, como resultado das verificações anteriores ao fecho da faturação periódica, são geradas anomalias que permitem identificar possíveis situações raras e que servem para controlar e monitorizar o processo de faturação.

Aqualiacontact

Módulo que desenvolve a comunicação com os clientes com base no princípio omnicanal para oferecer maior qualidade de informação e autonomia na execução dos procedimentos. Os principais canais de comunicação deste módulo são:

Plataforma de telefonia Genesys Cloud	Aplicação móvel Aqualiacontact	Escritório virtual Aqualiacontact	Twitter @aqualiacontact
É o Contact Center que unifica os diferentes canais* e garante a disponibilidade do serviço 24*7	Ferramenta integrada com sistemas comerciais que proporciona ao cliente uma visão global dos seus contratos		Os clientes podem realizar diferentes gestões

* Atualmente está a trabalhar-se na implantação de uma plataforma de contact center na cloud que permitirá a incorporação de importantes melhorias nos serviços de apoio ao cliente prestados pelo telefone.

Com o objetivo definido na excelência na experiência omnicanal do cliente, a empresa monitoriza a taxa de reclamações que, em 2023, se manteve nos 0,26 % em Espanha e diminuiu para 1,71 % a nível internacional, com um tempo médio máximo de resposta às reclamações estabelecido em onze dias de calendário, e um prazo médio máximo de

Dentro da ferramenta Diversa, em 2024 será desenvolvida a digitalização para melhorar os processos de gestão de clientes, como a assinatura eletrónica de documentos. Uma plataforma no modo SaaS integrada com o sistema comercial encontra-se em fase de construção e permitirá a assinatura eletrónica de documentação que incluirá as funcionalidades de assinatura biométrica e assinatura OTP (*One-Time-Password*). Esta solução está integrada com todos os canais de apoio ao cliente (loja presencial, *call center*, app móvel, loja virtual).

instalação do contador (a partir do pedido de registo), estabelecido em seis dias de calendário. Da mesma forma, monitoriza e avalia a melhoria contínua através da audição dos clientes nos inquéritos de qualidade de atendimento da Aqualiacontact, que em 2023 atingiu 95,45 %, diminuindo 0,83 pontos percentuais em relação a 2022.

364.115 clientes usam a loja virtual

95,4 % clientes satisfeitos com o serviço da Aqualiacontact

A Aqualia continua a incentivar os seus clientes a implantar uma gestão integrada através da aWA, que permite unificar todos os processos e resulta numa melhoria da qualidade do apoio ao cliente, proporcionando mais informação sobre serviços como a deteção de alertas de consumo ou a comunicação de qualquer anomalia. Nesse sentido, em relação às notificações recebidas pelos clientes com telemedicação, em 2023 foram implantadas melhorias para o controle efetivo do uso da água por meio dos seguintes alertas:

- Alerta para possível vazamento. Notifica o cliente da deteção de possíveis consumos anómalos através da aplicação móvel Aqualia Contact.
- Alerta de consumo inesperado. Esta notificação é gerada quando é detectado consumo com base nos critérios definidos pelo cliente.

- Alerta de 24 horas sem consumo. Esta notificação é gerada quando nenhum tipo de consumo é detectado num período de 24 horas.
- Alerta de consumo que excedeu o limite definido. Na aplicação móvel, o cliente pode configurar a geração de um alerta de aviso quando o seu consumo diário ultrapassar o limite que definiu.

Estas notificações são enviadas através da aplicação móvel Aqualia Contact e via SMS, facilitando assim a deteção precoce de possíveis problemas e contribuindo para aumentar a transparência e facilidade de acesso a diversos tipos de informação.

O compromisso da Aqualia com a excelência no serviço ao cliente está integrado no Plano Estratégico de Sustentabilidade através dos seguintes planos de ação, indicadores e objetivos:

LE3 Tecnologia para uma gestão integrada

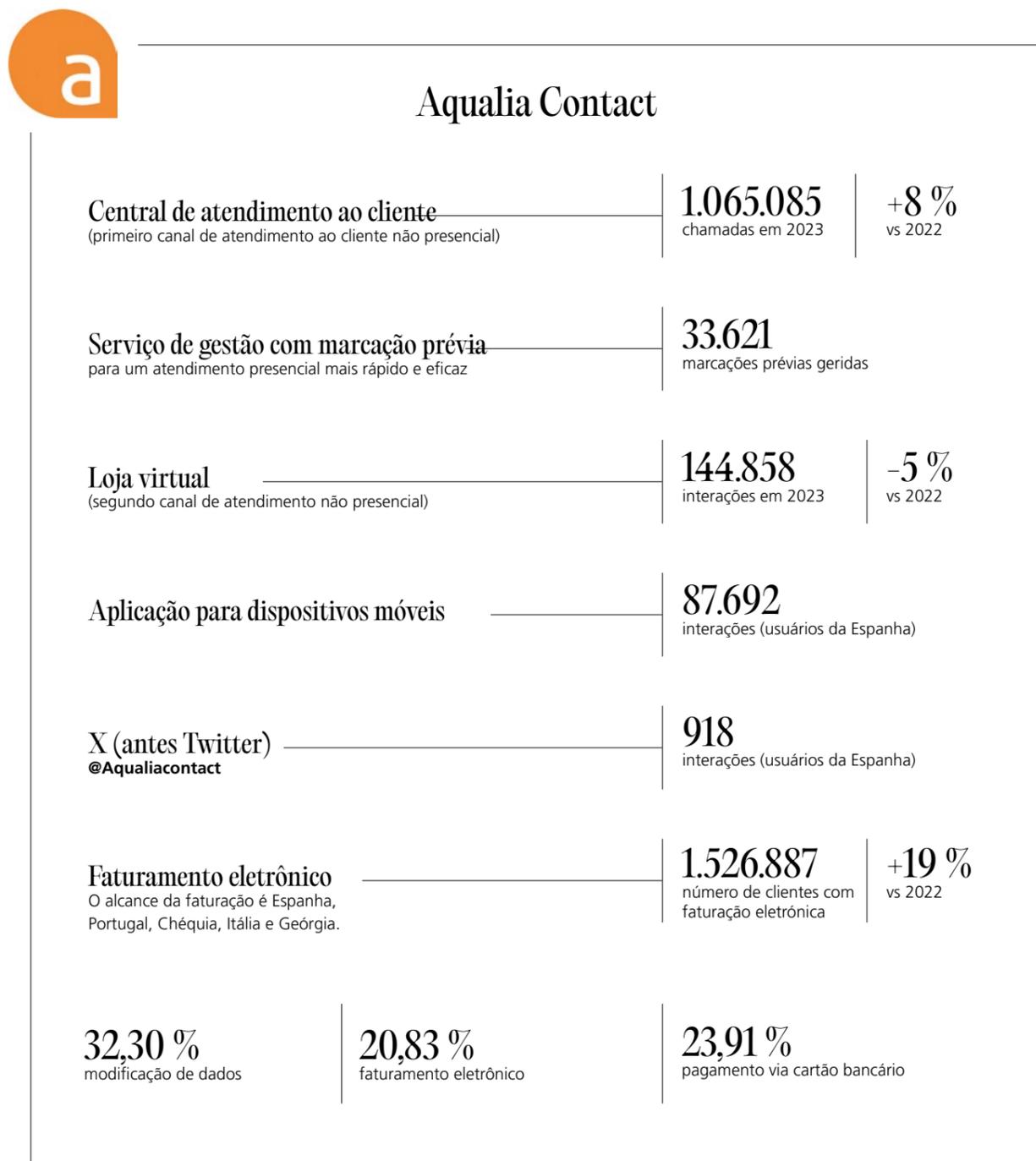
ODS 6, 9 E 11

Linha de trabalho	Atendimento ao cliente omnicanal (Aqualia Live)			
Plano de ação	Relacionamento com o cliente através dos diferentes canais de forma homogênea.	Novo escritório virtual para clientes que oferece maior informação e autonomia para realizar suas transações.	Fornecer ao cliente a possibilidade de realizar a assinatura digital dos seus contratos.	Promover a utilização de faturas eletrónicas.
Indicador	Nº de clientes que utilizam a Loja Virtual	-	-	Nº de contratos com fatura eletrónica
Desempenho 2021	308.144	-	-	638.507
Desempenho 2022	336.110 clientes que utilizam a Loja Virtual aqualiacontact Objetivo 2022:330.000	-	-	1.284.495 contratos com fatura eletrónica Objetivo 2022: 650.000
Desempenho 2023	364.115	-	-	1.526.887
Objetivo	339.900 em 2023	-	-	680.000 em 2023
Desenvolvimento sustentável	Meta 9.9.b	-	-	-

O alcance da faturação é Espanha, Portugal, Chéquia, Itália e Geórgia.

As ações destinadas a aumentar o número de clientes que utilizam a Loja Virtual significaram superar o objetivo proposto no Plano Estratégico 2021-2023 em 7,1 %, bem como o que visava aumentar o número de clientes com fatura eletrônica que foi largamente superado.

Por sua vez, os principais indicadores de desempenho da Aqualia Contact em 2023:



A Aqualia conta com o projeto Centros de Operações Integradas (COI) a partir dos quais as redes de água, incidentes, emissão de ordens de trabalho, ativos, manutenção legal e contadores serão geridos de forma integrada.

Em 2024, a digitalização continuará a ser desenvolvida para melhorar o relacionamento com os clientes através da criação do Whatsapp profissional, da integração do atendimento telefónico na web com o Click to call ou da incorporação do Bizum como novo método de pagamento.

Paralelamente, está previsto o lançamento de um novo escritório virtual, web que substituirá o atual e será direcionado ao cliente final, com cobertura global e adaptado a cada país e jurisdição. Com o objetivo de melhorar os níveis de serviço, proporcionará novas funcionalidades, facilidade de utilização e agilidade nos diversos procedimentos a realizar. Esta solução estará integrada com os sistemas de gestão comercial, permitindo que as consultas e interações ocorram online.

Centros de operações integrados para insights em tempo real

COI.

A Aqualia conta com o projeto Centros de Operações Integradas (COI) a partir do qual as redes de água, incidentes, emissão de ordens de trabalho, ativos, manutenções legais e contadores serão geridos de forma integrada, aumentando os sensores da rede e o controlo das instalações. Graças a eles, a empresa pretende saber o que se passa em tempo real, em cada concelho, identificar alertas e agir de imediato. Esses centros também permitem a detecção precoce de vazamentos, melhorando

o desempenho da rede. As características desses centros integrados são:

- Monitoramento em tempo real
- Visualização
- Análise
- Automação
- Comunicação
- Alertas e notificações
- Integração de dados
- Tomada de decisões
- Automação e ações.

São capazes de capitalizar os dados gerados pelas diferentes plataformas para melhorar a eficiência operacional, a tomada de decisões estratégicas e a capacidade de resposta em tempo real. Isto conduzirá a uma maior competitividade e eficiência nas operações da Aqualia.

Tudo isto é hoje possível devido à integração das diferentes plataformas no Aqualia Live (Scada – IoT-, GEO, LABS, GMAO, aWA), o que implica a interligação das mesmas e, como tal, dos diferentes dispositivos e sensores através da rede, permitindo a recolha de dados em tempo real de vários pontos.

Sendo uma empresa internacional, esta transformação digital, atualmente em implementação em Espanha, deverá ser alargada a outros países.

O serviço de uma equipa cada vez mais conectada e global

A Aqualia incentiva a comunicação e a escuta não só na esfera externa, mas também na interna através da *app* Be Aqualia, aplicação para dispositivos móveis destinada a todos os funcionários da empresa, especialmente para aqueles que não possuem conta de e-mail

corporativo. Desta forma, consegue-se tanto a integração de todos os colaboradores como a comunicação bidirecional.

Através desta *app*, os funcionários podem estar informados sobre tudo o que acontece na empresa, participar em inquéritos, dar a sua opinião e participar em novas campanhas e desafios oferecidos pela empresa.

Indicadores	ODS	Realizado em 2021	Realizado em 2022	Realizado em 2023	Varição 2023 vs 2022
Nº de pessoas do quadro de pessoal que transferiram a <i>app</i> Be Aqualia	ODS 8	6.697	7.280	8.033	10 %

Em 2023, a Aqualia aumentou o seu investimento na digitalização em 215 % relativamente a 2021. Estes dados apoiam o nosso compromisso com a gestão inteligente do ciclo da água.

Em 2023, foram reclassificados conceitos como: IoT (Aqualia Live) e Aqua Live reunidos num único projeto Aqualia Live – consiste na implantação de firewalls nas instalações da Aqualia para fornecer segurança ao ambiente de ordens de trabalho, serviços de monitorização e gestão centralizada destes firewalls, bem como dispositivos IoT para a operação e controlo de redes de distribuição, saneamento e qualquer instalação do ciclo integral da água. Além disso, são incorporados novos projetos como o Aq 360 – dashboard abrangente com os principais indicadores executivos de negócios para tomada de decisão. Qualidade da água – plataforma que tem como principal objetivo a monitorização constante da qualidade da água nos pontos de recolha de amostras e sistemas de

tratamento, para garantir que cumpre as normas de qualidade e segurança, e a telemetria, cuja evolução está prevista na medida em que sejam recebidos subsídios para os PERTE.

Em Espanha, trabalhou-se na criação de doze novos projetos para participar na segunda convocatória dos PERTE com o objetivo de integrar as novas tecnologias no ciclo integral da água. O seu âmbito seria de 596 municípios e 100 milhões de euros.

Além disso, ao longo do ano e para preparar os projetos para os fundos Next Generation, foram analisadas as necessidades de digitalização de todos os serviços operados pela Aqualia para determinar o custo aproximado da sua digitalização.

Investimento na transformação digital (em €)

Classificação	2021	2022	Reclassificação	2023
GEO	212.379	265.831	GEO	353.625
GMAO (NOW)	871.990	1.322.064	GMAO (NOW)	1.518.407
aWA	484.367	1.581.509	AWA	1.415.328
TIK	218.954	334.566	TIK	586.776
CAC	1.883.596	2.157.540	CAC	2.928.776
IOT (AQUALIA LIVE)	206.873	328.573	AQUALIALIVE	442.595
AQUA LIVE	194.601	275.182	QUALIDADE DA ÁGUA	274.070
SEJA AQUALIA	52.602	37.206	AQ-360	58.421
OUTRAS	57.644	144.709	BEAQUALIA	144.584
IOT (Scada)	1.145.693	10.393.190	OUTROS	140.460
			LEITURA REMOTA	8.995.964
Total	5.328.700	16.840.370	Total	16.859.006



Cibersegurança para uma atividade conectada e global

Tecnologia/área social

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Gestão e apoio aos clientes e utilizadores	ESRS S4	Consumidores e usuários finais	Incidentes relacionados com informações aos consumidores e utilizadores finais	-
			Segurança pessoal dos consumidores ou utilizadores finais	Segurança da pessoa
Infraestruturas, obras e manutenção	ESRS S3	Grupos afetados	Direitos económicos, sociais e culturais dos grupos	Incidentes relacionados à segurança

Cibersegurança

Para a Aqualia é importante manter seguros os ativos tangíveis e intangíveis, e por isso a cibersegurança de forma transversal desempenha um papel relevante, o seu cuidado melhora a confiança e a disponibilidade de todas as áreas de negócio da corporação e dos serviços que são oferecidos aos clientes.

Conhecendo os ataques cibernéticos mais comuns que ocorrem diariamente (ataque man-in-the-middle, negação de serviço, injeção de SQL, Malware, Phishing, Ransomware, Spyware e roubo de identidade), é necessário tentar compreender os sistemas, os componentes e elementos tecnológicos e industriais e as comunicações que ocorrem entre eles; identificar o que tem valor e o que é mais vulnerável para protegê-lo com controlos e medidas eficazes e eficientes, bem como coordenadas em toda a organização; analisar, avaliar, gerir riscos e mitigá-los com vista a um nível aceitável é essencial para que tudo corra bem.

Atualmente, existe um modelo de cibersegurança e um quadro regulamentar, que define os princípios e requisitos básicos para o seu desenvolvimento. O objetivo é proteger, de forma proporcional, a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Para tal, é fundamental sensibilizar todos os utilizadores técnicos e de gestão para a responsabilidade partilhada no tratamento dos dados dos clientes, dado que esta é também uma exigência institucional.

A Aqualia possui certificações como a ISO 27001 Segurança de Dados no centro de apoio ao cliente, onde são estabelecidos mecanismos para monitorizar o estado da cibersegurança nas diferentes áreas da empresa e garantir o cumprimento das normas internas e externas aplicáveis, bem como da ISO 27017 ou 27110. Além disso, são implementados padrões, metodologias, guias e boas práticas em matéria de cibersegurança, definidos por agentes reguladores, instituições, organismos e organizações não governamentais, nacionais e internacionais, de reputação mundial,

entre outros, como: AEPD (Agência Espanhola de Proteção de Dados), ISO (Organização Internacional de Normalização), Comissão Internacional Eletrotécnica, ENISA (Agência da União Europeia para a Cibersegurança), CNPIC (Centro Nacional para a Proteção de Infraestruturas Críticas), CCN-CERT (Centro Criptológico Nacional) e INCIBE (Instituto Nacional de Cibersegurança).

A cibersegurança surge e prevalece nos princípios gerais da organização e ajuda a reforçar as plataformas através das quais funcionam as ferramentas de gestão da água; Para que tudo esteja disponível e seguro, são estabelecidos mecanismos de controle como: autenticação de dois fatores, backups, gestão de utilizadores, monitorização de eventos e deteção de incidentes, políticas de segurança e procedimentos de segurança informática; também se apoia em por guias técnicos, estudos de mercado de cibersegurança de TI (tecnologia da informação) e OT (tecnologia operativa) e formação técnica e executiva em segurança informática para prover a toda a organização de controlos de segurança e medidas de prevenção e resposta para uma melhor ciberdefesa contra os ciberataques que ocorrem.

Proteção de dados pessoais

Desde a entrada em vigor, em 25 de maio de 2018, do Regulamento UE 2016/679, RGPD, bem como a entrada em vigor, em 5 de dezembro de 2018, da Lei Orgânica 3/2018 de Proteção de Dados Pessoais e Garantia de Direitos Digitais (LOPDGDD), na Aqualia iniciou-se o processo de adaptação regulamentar em matéria de proteção de dados. Assim, é realizada em todas as entidades uma revisão contínua do cumprimento e adaptação à legislação em vigor, dado que se aplica a todas as áreas afetadas nos seguintes aspetos:

- Âmbito de funcionários
- Âmbito de clientes
- Âmbito de fornecedores
- Âmbito de relações contratuais do Grupo FCC
- Âmbito das relações contratuais das administrações públicas
- Documentação e gestão interna
- Âmbito de tecnologias da informação e segurança da informação
- Medidas técnicas e organizacionais

No que diz respeito a todas estas áreas, são criados mapas de risco sobre as diferentes atividades de tratamento de dados pessoais desenvolvidas pela empresa e reflete até que ponto cada atividade, devido às suas características – seja o tipo de dados a que se refere ou o tipo de operações que realizam – poderão causar algum prejuízo aos titulares. Assim, são estabelecidos os mecanismos necessários para preveni-los.

Em 2023, foram incluídos nesta análise de risco alguns aspetos relacionados com normas corporativas vinculativas, com a atualização e implementação de cláusulas contratuais a funcionários, clientes e fornecedores; a revisão do registo de atividades de tratamento de dados ou do projeto de governo da privacidade Econtrols.

É realizada uma revisão contínua da implementação e cumprimento dos princípios do regulamento através da gestão, revisão e resposta dos emails recebidos na caixa de correio departamental de proteção de dados.

- Revisão e análise de novos fornecedores, contratos e sistemas antes de sua implementação.
- Gestão de direitos dos titulares.
- Realização de visitas presenciais em todo o país para supervisão do cumprimento normativo nos escritórios.
- Gestão de supervisão de conformidade através de questionário e reunião através de Microsoft Teams na área internacional.



Impacto social e alianças: geramos laços de confiança

Acesso à água e saneamento
Comunicação com impacto

367.717,94 €	Investimento em ações esportivas em 2023
138.769,66 €	Investimento em conscientização e educação em 2023
+12,5 %	Ações de transmissão de conhecimentos
23.127	Pessoas beneficiadas graças à aliança com a Cáritas



110.499 total de clientes beneficiados através de bônus e subsídios

4,1 em investimento em ação social

Acesso à água e saneamento

Âmbito social

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Acesso à água e ao saneamento nas localidades onde a Aqualia opera	ESRS S3	Grupos afetados	Direitos económicos, sociais e culturais de grupos	Água e saneamento
Gestão e apoio aos clientes e utilizadores	ESRS S4	Consumidores e usuários finais	Incidentes relacionados com informações aos consumidores e utilizadores finais	Acesso à informação de qualidade

O sector da água é essencial para a qualidade de vida dos cidadãos, razão pela qual deve garantir o acesso estável e seguro à água e ao saneamento a toda a população. A qualidade e o preço deste serviço devem ser adequados e os cidadãos devem ter acesso a este bem básico.

De acordo com as Nações Unidas, apesar dos progressos notáveis na expansão do acesso à água potável e ao saneamento, milhões de pessoas sofrem com a falta destes serviços básicos. Num mundo onde a escassez de água e a falta de instalações de saneamento continuam a ser uma realidade para uma parte significativa da população, é evidente a urgência de enfrentar estes desafios de forma abrangente. Embora tenham sido feitos esforços, os números revelam uma lacuna substancial: Uma em cada três pessoas no mundo não tem acesso a água potável⁷, e mais de dois mil milhões não têm serviços de água potável geridos de forma segura.

Como acabar com esta falha e garantir o acesso

Em 2023, embora os preços da energia, dos combustíveis e das matérias-primas tenham permanecido elevados, continuámos a atuar com um acentuado carácter social, colaborando com as câmaras municipais e assumindo, na medida do possível, os aumentos, compensando com políticas de contenção de gastos e tarifas especiais para famílias numerosas e fundos solidários.

Entre os mecanismos que a Aqualia dispõe para colmatar esta falha estão os esforços que realiza no eixo estratégico de impacto social para garantir o acesso à água e reforçar a ligação com as comunidades.

Na Aqualia trabalhamos para melhorar a colaboração com os serviços sociais das câmaras municipais, instituições públicas e governos de todos os países onde prestamos serviços, para proteger os clientes mais desfavorecidos ou em risco de exclusão social. Esta ajuda está materializada no Plano Estratégico e materializa-se nos diferentes países onde operamos através de bonificações, tarifas sociais e fundos solidários no caso de Espanha.



LE6 Impacto social através das bonificações e tarifas

MECANISMOS TARIFÁRIOS PARA GARANTIR O ACESSO À ÁGUA E AO SANEAMENTO

Linha de trabalho	Projeto de ação social ligado a: - Bonificações sociais e subsídios - Identificação de clientes vulneráveis					
	Plano de ação					
	Classificação e monitoramento de clientes com base em mecanismos tarifários. Clientes em situação de vulnerabilidade que têm acesso garantido à água e ao saneamento com base em diferentes mecanismos tarifários. (Espanha, Itália, Portugal, França e Geórgia)					
Indicador	Nº de clientes em Espanha com possibilidade de acesso a tarifas sociais no serviço de água e saneamento.	Nº de clientes em Espanha beneficiados com bonificações sociais e subsídios.	Nº de clientes em Itália, Portugal e França com possibilidade de acesso a tarifas sociais no serviço de água e saneamento.	Nº de clientes em Itália, Portugal e França beneficiados com bonificações sociais e subsídios.	Número de clientes na Geórgia com possibilidade de acesso a tarifas subsidiadas para serviços de água e saneamento	Nº de clientes na Geórgia beneficiados com bonificações sociais e subsídios
Desempenho 2021	2.217.238	45.616	177.027	6.938		
Desempenho 2022	2.304.325	48.727	210.067	4.453	659.388	56.607
Desempenho 2023	3.127.451	55.937	221.521	4.759	733.524	49.803
Objetivo	2.400.000 em 2023	60.000 em 2023	199.000 em 2023	3.085 em 2023	659.000	24.315
Desenvolvimento sustentável	Metas 6.1					

A informação sobre tarifas e bónus sociais está disponível no site da Aqualia e está à disposição de todos os utilizadores. Da mesma forma, a Aqualia informa nas notificações enviadas aos clientes a possibilidade de estabelecer planos de pagamento diferido. Durante 2023, mais de 55.900 clientes em Espanha beneficiaram de planos de pagamento – através de bonificações e subsídios – de acordo com as necessidades de cada cliente, mais 7.200 que em 2022, e tiveram acesso a tarifas subsidiadas 3.127.451 utilizadores. Nos restantes países, o número de quem tem acesso ultrapassa um milhão de utilizadores, tendo um total de 221.521 beneficiado em Itália, Portugal e França em 2023.

Por outro lado, e a título de exemplo no âmbito dos seus compromissos com os critérios ASG, em Espanha a Aqualia tem renovado o seu convénio de colaboração com a Cáritas desde 2015, bonificando o consumo total de água de todas as instalações da Cáritas onde a Aqualia presta serviço. Até à data, graças a este convénio, mais de 466.788 euros foram subsidiados (60.894 euros em 2023 e 20.061 pessoas foram beneficiadas). Através deste acordo, o acesso à água foi garantido a qualquer pessoa em situação vulnerável. A aliança entre as duas organizações foi articulada por meio de 143 centros que a instituição possui em 42 localidades. A Aqualia e a Cáritas mantêm este acordo de colaboração desde 2016 para apoiar as iniciativas da Cáritas.

Fundos de solidariedade para famílias em colaboração com instituições públicas

A colaboração com as autarquias para a criação de fundos solidários que ajudem a garantir o acesso à água e ao saneamento a toda a população levou a Aqualia a manter e renovar alguns convénios ao longo de 2023. Alguns exemplos de autarquias com as quais a Aqualia mantém fundos são: Em Cádiz, com Jerez de la Frontera e Chipiona; em Valência, com Albal; em Alicante, com Novelda e Alcoi; em Múrcia, com Mazarrón e San Pedro del Pinatar, e em Girona, com Llagostera.

O objetivo destes fundos é garantir o acesso à água potável às famílias que não conseguem pagar a fatura da água e com os quais se dá cobertura pontual a pessoas em situação económica grave.



Linha de trabalho	Projetos e parcerias com terceiros no âmbito dos ODS		
Plano de ação	Parceria com a Cáritas no âmbito da ação social para o acesso à água		
Indicador	Nº de centros sociais que são subsidiados no acesso à água.	Nº de pessoas beneficiadas que são subsidiadas no acesso à água.	Investimento para este subsídio no acesso à água.
Desempenho 2021	139	22.066	56.315 €
Desempenho 2022	139	25.500	63.917 €
Desempenho 2023	144	23.127	60.894,10 €
Objetivo	168 em 2023	26.700 em 2023	62.087 € em 2023

Comunicação com impacto

LE1 Comunicação

ODS 12 E 13

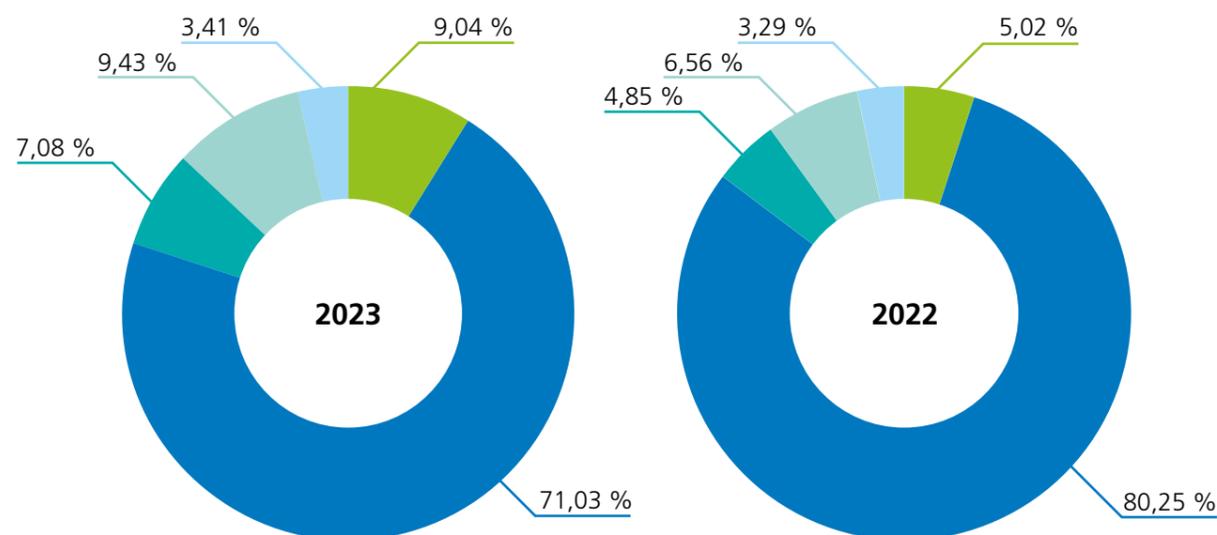
Linha de trabalho	Projeto de ação social ligado a:				
	<ul style="list-style-type: none"> • Construir um Plano Anual de Comunicações Unificar a narrativa estratégica no site corporativo • Sensibilizar, interna e externamente, para os objetivos do Plano de Comunicação 				
Plano de ação	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar ações de comunicação que alcancem um posicionamento de empresa líder com capacidade de influência no sector (licença social). • Implementar ações de comunicação que destaquem a evolução tecnológica e a adaptação da empresa às mudanças climáticas com foco na educação e sensibilização em sustentabilidade. • Implementar ações de comunicação que transmitam que a empresa contribui com valor real para os municípios/países através da sua atuação na gestão do ciclo integral da água. • Unificar os diferentes sites num agregador de conteúdos que unifique a narrativa estratégica do Plano de Comunicação e a identidade visual corporativa. • Ativar linhas de formação internas e externas com temas sobre narrativa/comunicação corporativa, representação, reputação, sustentabilidade e ODS. 				
Indicador	Grau de conformidade. % Ações de comunicação realizadas por grupos de interesse que correspondem às linhas P1.1, P1.2 e P1.3.	NPS (cliente final)	% de conteúdo na mesma plataforma web que abrange as mensagens necessárias ao cumprimento das ações das linhas P1.1, P1.2, P1.3, do propósito geral da empresa e seus valores/atributos.	Nº de reuniões de informação	% de satisfação quanto à utilidade das ferramentas e conteúdos oferecidos
Desempenho 2021	74 %	5.3	50 %	2	100 %
Desempenho 2022	76 %	-4.5	100 %	9	81.5 %
Desempenho 2023	87 %	-4.5	100 %	7	89 %
Objetivo	90 % em 2023	5 em 2023	100 % em 2023	6 em 2023	80 % em 2023
Desenvolvimento sustentável	Metas 12.8 e 13.3				

Enquanto operador internacional que fornece soluções eficientes para as necessidades de abastecimento e saneamento das comunidades

onde operamos, também temos impacto ao contribuir para a coesão social e ao cuidar do bem-estar das pessoas.

Investimento em ação social

- DESPORTIVO
- IMAGEM, COMUNICAÇÃO E DIÁLOGO COM GRUPOS DE INTERESSE
- CULTURA
- SOCIAL (INCLUI DOAÇÕES)
- CONSCIENTIZAÇÃO E EDUCAÇÃO



Este investimento é canalizado através de uma comunicação consistente e coerente com o Plano Estratégico de Sustentabilidade da empresa. Os principais eixos de comunicação da Aqualia visam posicionar a empresa como líder especializado no sector da gestão integral da água, através de

alianças e da promoção de eventos especializados, bem como transmitir o real valor que contribui para as comunidades, tanto do ponto de vista social como do papel de uma empresa comprometida com o consumo sustentável, digital e responsável.

Líderes especializados

A Aqualia, como empresa líder no sector da água, tem legitimidade social para colaborar com parceiros e liderar projetos de colaboração público-privada. Por isso, a par da participação em eventos especializados do sector, promove alianças estratégicas que destacam os benefícios e vantagens das concessões no sector das águas, tanto para a Administração como para os cidadãos.

Alianças público-privadas para garantir o acesso à água

Para a Aqualia, a colaboração público-privada é a chave para a gestão sustentável da água. Por isso, coopera com diversas instituições, organizações e associações em matéria de organização, direção e desenvolvimento de projetos para transformar as cidades em espaços inteligentes e sustentáveis. Assim, nos diferentes países onde opera, a empresa torna-se um aliado estratégico na gestão da água e a consistência destes contratos permite que as relações comerciais se mantenham firmes em diversas circunstâncias político-económicas.

Além disso, a Aqualia é garantia do respeito dos direitos humanos nos países onde desenvolve a sua atividade. Por um lado, porque é membro de pleno direito do Pacto Global das Nações Unidas e subscreveu os seus dez princípios universais sobre direitos humanos, normas laborais, ambiente e combate à corrupção. Para a Aqualia, esta adesão significa a ratificação do seu compromisso com os critérios ASG (ambientais, sociais e governança).

Na Geórgia, as empresas GWP (Georgian Water and Power) e RWC (Rustavi Water Company) mantêm acordos de colaboração há anos para garantir o acesso à água em lares de idosos e lares de acolhimento de crianças como parte do seu compromisso com a responsabilidade social. Com o objetivo de ajudar estas pessoas – crianças e idosos carenciados – em 2023, foram assinados acordos de colaboração com 12 novos lares sociais.

Além do acordo com a Cáritas Espanha, já mencionado e em colaboração com a Universidade

de Huelva, a Aqualia também garante o acesso à água a 500 habitantes de uma aldeia do Senegal. Este projecto desenvolve-se em Dindefelo, uma comunidade agrícola e pecuária de difícil acesso e com abastecimento limitado de electricidade e água. A iniciativa procura melhorar a soberania alimentar e diversificar os rendimentos da população, com destaque para a agricultura e o turismo. Para isso, a empresa financiou um furo hidráulico profundo com sistema de bombagem eléctrica alimentado por painéis solares para fornecer água à comunidade.



Visita ao projeto desenvolvido no Senegal em colaboração com a Universidade de Huelva.

Promovemos a boa governança da água através da StepbyWater

Pelo quarto ano consecutivo e como linha de ação do seu Plano de Sustentabilidade 2021-2023, a Aqualia mantém a liderança na aliança StepbyWater como parceiro fundador, para o desenvolvimento dos objetivos fundadores, e sob a presidência do CEO da Aqualia.

Esta aliança é pioneira na Europa e surgiu para responder à Década de Ação das Nações Unidas, Água para o Desenvolvimento Sustentável. Esta aliança reúne, promove e impulsiona de forma integrada, holística e transversal um quadro de alianças e iniciativas chave a nível supranacional, incluindo a Agenda 2030, a Década de Ação para a Água e os Acordos das Cimeiras do Clima, num quadro de alianças integradas e transversais.

Em janeiro de 2023, a Aqualia deixou a sua marca no II Encontro da aliança StepByWater, realizado na sede da Federação Espanhola de Municípios e Províncias (FEMP), em Madrid. Durante o mês de setembro realizou-se mais uma reunião da Aliança, na qual a Aqualia apresentou a obra “En nuestras manos” na lagoa Calzada de Oropesa (Toledo). A ação, idealizada pelo artista internacional SAYPE, teve como objetivo conscientizar sobre a importância da proteção da água. Juan Pablo Merino, diretor de Comunicação e Sustentabilidade Corporativa, participou em representação da Aqualia.

Outras alianças sociais

Por outro lado, a Caltaqua colabora com a organização zeroCO₂, que gere projetos de impacto social, num projeto na Tanzânia que consiste na plantação de 200 árvores no distrito de Monduli, habitada principalmente por comunidades rurais masai. Estas árvores, consideradas uma ferramenta eficaz contra as alterações climáticas, irão absorver até 36.000 quilos de dióxido de carbono, contrariando a perda de biodiversidade e a erosão do solo numa área afetada pelas alterações climáticas. Esta iniciativa envolve as mulheres, proporcionando-lhes segurança alimentar e apoio económico, promovendo o seu empoderamento através de práticas agrícolas sustentáveis.

Outro exemplo de colaboração é o Programa de Bolsas Comunitárias do fundo IFM Investors, que selecionou dois projetos promovidos pela Aqualia em conjunto com ONG locais em Espanha e na Colômbia. Um promove o emprego de pessoas com síndrome de Asperger na Galiza, em colaboração com a ASPERGA, enquanto o outro fornece filtros para melhorar a água de 1.800 pessoas em comunidades rurais na Colômbia, em colaboração com o Rotary E-Club. Estes projetos foram subsidiados com um total de 58.900€ e destacam o compromisso da Aqualia e do IFM Investors com um impacto positivo nas comunidades locais.

A Aqualia iniciou uma colaboração com a Fundação Recover para implementar uma campanha de prevenção do cancro do colo do útero nos

Camarões. Graças ao programa de Desenvolvimento para Quadros Diretivos de Mulheres com Elevado Potencial da EOI, esta iniciativa foi lançada e já está a produzir resultados. A Recover começou a instalar balcões informativos para deteção precoce da doença. A Aqualia contribuiu com um donativo obtido através da campanha SedSolidarios.com, na qual os colaboradores participaram ativamente. Além disso, o concerto solidário oferecido pelo grupo Soul Track, do qual faz parte um colaborador da Aqualia, foi fundamental na angariação de fundos, com 250 bilhetes vendidos em menos de duas semanas e 116 passes de colaboração adicionais.

Liderança na transferência de conhecimentos: eventos, prémios e reconhecimentos

A participação da Aqualia em eventos do sector para partilha de conhecimentos, novas tecnologias e boas práticas na gestão do ciclo integral da água permite enriquecer os processos e procedimentos da empresa desde a conceção até à implementação e realização dos projetos. Assim como aceder às informações necessárias por todas as equipas para alcançar a excelência nos seus processos e procedimentos e manter a sua posição de liderança no sector.

Em dados globais, os esforços da equipa de inovação da Aqualia alcançou um total de 305 ações em 2023, conseguindo 185 presenças na imprensa geral e 62 na imprensa especializada. Da



Projeto desenvolvido na Tanzânia por Caltaqua, em colaboração com a organização zeroCO₂.

mesma forma, os membros da equipe participaram de 28 eventos nacionais e 21 internacionais e publicaram 10 artigos científicos. Em suma, estamos a falar de um evento por dia útil em 2023 e de um aumento de 12,5 % face a 2022, num esforço para impulsionar a transferência de conhecimento.

Entre as menções, atividades e eventos dos últimos anos, vale destacar o lançamento do projeto MARadentro coincidindo com o Dia Mundial da Biodiversidade. Este projeto visa injetar água regenerada no aquífero para melhorar a quantidade e a qualidade das águas subterrâneas. A apresentação teve lugar na Estação de Tratamento de Águas Residuais, em Medina del Campo, Valladolid, consolidando a visão da Aqualia como promotora de iniciativas ambientais e sustentáveis.

Em Espanha, a empresa participou no Quality Water Summit, um evento líder no tratamento de água onde foram abordados temas de interesse como a transição energética no ciclo da água, as biofábricas ou a eficiência face ao aumento de custos; e no II Fórum Económico Espanhol de Castela-La Mancha onde foi apresentada a utilização eficiente dos recursos hídricos, e a área de negócio Industrial da Aqualia propôs o potencial da água para o futuro da economia regional.

Da mesma forma, participaram no IWA Digital Water Summit organizado pela International Water Association (IWA) em Bilbao, com a colaboração do Bilbao Bizkaia Water Consortium e AEAS, para falar sobre a digitalização do sector da água.



Vencedores da 7.ª edição dos Prémios de Jornalismo Aqualia.

A Aqualia também teve um papel de destaque na 13ª edição do Congresso Internacional da Associação Espanhola de Dessalinização e Reutilização (AEDYR), realizado em Granada, em junho. Durante o evento, os representantes da Aqualia ofereceram apresentações de alto nível em diversas áreas. Lyvia Mendes, investigadora de I+D da Aqualia, recebeu o prémio de Apresentação Mais Votada pela sua palestra sobre *Meios Filtrantes Inovadores como Pré-tratamento de Sistemas de Osmose Reversa*.

O XV Congresso Nacional de Jornalismo Ambiental, organizado pela Associação de Jornalistas Ambientais (APIA), que se realizou em Madrid sob o lema A água conta, contou com a participação da empresa. Foram apresentados casos práticos de comunicação em relação ao uso eficiente da água.

Como outra boa prática na transferência de conhecimento, a empresa organiza a 7.ª entrega do Prémio de Jornalismo Aqualia, um dos marcos do departamento de Comunicação e Sustentabilidade Corporativa, que se realizou no dia 7 de junho na sede da Associação de Imprensa de Madrid (APM). No concurso, 41 jornalistas de Espanha e Colômbia apresentaram um total de 60 trabalhos jornalísticos que refletem a importância da gestão do ciclo integral da água e aumentam a consciência sobre este recurso valioso e escasso.

Em Abu Dhabi, participámos no evento Smart Water Utilities, onde foram apresentadas as ferramentas informáticas da Aqualia Live a potenciais clientes – empresas responsáveis pelo abastecimento no Dubai, Al Ain e Abu Dhabi, respetivamente.

Em Berlim, a Aqualia foi Global Partner na edição 2023 do Global Water Summit, além de ser o compensador oficial da pegada de carbono do evento. Destaca-se a participação de Félix Parra, abordando as questões de sustentabilidade do setor e apresentando a visão da Aqualia em termos de sustentabilidade e cumprimento dos objetivos climáticos.

A empresa patrocinou a Convenção Árabe da Água, que aconteceu em Dubai, e participou com



Isidoro Marbán, CFO da Aqualia, a receber o prémio Ofiso 2023 pelo melhor empréstimo sustentável de 2022.

apresentações trazendo seu conhecimento sobre regeneração de água. Este encontro concentra-se em recursos não convencionais, como *Government Supporting Partner*.

Além disso, durante 2023, Marina Jiménez, engenheira da Aqualia, foi nomeada presidente da Young Water Professional Spain, a rede de conhecimento do setor da água para menores de 35 anos. A associação, promovida pela IWA e AEAS, reúne profissionais do setor que serão fundamentais para o futuro da gestão da água. É uma rede de conhecimento, um espaço de *networking* entre perfis muito diversos. Atualmente, as pessoas que o compõem possuem mais de 25 graduações diferentes.

Prêmios e reconhecimentos que reforçam nossa liderança

Durante o Global Water Summit em Berlim, a Aqualia destacou-se como um dos principais atores do evento e recebeu o prémio Water Company of the Year (para a melhor empresa de água do ano) nos Global Water AWards 2023. O reconhecimento também destaca as conquistas financeiras, comerciais e de sustentabilidade. Este prémio inclui iniciativas como o crédito verde da CaixaBank, o plano integral de eficiência energética e a redução de emissões no

âmbito do seu Plano Estratégico de Sustentabilidade ou a renovação de mais de 90 % das suas concessões. Bem como o desenvolvimento da empresa no mercado internacional, com novos contratos e aquisições na Geórgia, França, Colômbia e Arábia Saudita.

A Aqualia recebeu também, em 2023, o Prémio Melhor Empréstimo Sustentável de 2022 da OFISO. Na presença de 250 especialistas e operadores financeiros, foi recebido este reconhecimento, que destaca o compromisso da empresa com projetos financeiros sustentáveis.

A Confederação de Empresários da província de Cádiz reconheceu a Aqualia no seu III Certame de Reconhecimento do Compromisso Empresarial com os ODS. A Aqualia foi premiada pela iniciativa "Sosteniblómetro", um barómetro de comportamentos sustentáveis.

Além disso, nos Prémios Andaluzia de Ambiente, a Consejería de Sostenibilidad premiou o projeto Life Ulises na estação de tratamento El Bobar em Almería, destacado pela sua abordagem com vista a zero descargas.

Compromisso local PARA BENEFÍCIO GLOBAL

O alcance nacional e internacional da Aqualia baseia-se na paixão por resolver as necessidades de acesso à água em todos os países onde opera. Mas, além disso, o compromisso da empresa impulsiona-a a oferecer, juntamente com um atendimento de excelência, uma série de ações sociais e culturais que impactam a sociedade civil dos municípios onde atua, contribuindo assim para o bem-estar das pessoas.

Exemplos disso são o apoio à Diada de Sant Jordi de Lleida, na Catalunha, onde centenas de pessoas puderam desfrutar dos eventos organizados por ocasião do festival do Dia do Livro que a câmara municipal organizou na Rambla de Ferrán. A empresa colocou perto de 80 banners com o lema "Água e cultura, essenciais", demonstrando o seu apoio a este dia dedicado à cultura.

O alcance nacional e internacional da Aqualia baseia-se na paixão por resolver as necessidades de acesso à água em todos os países onde opera.

A Colômbia, a Aqualia alegrou o Natal das crianças de sectores vulneráveis do distrito de Riohacha com a entrega de mais de 1.200 presentes. A distribuição dos donativos ocorreu nas instalações da Aqualia, onde os líderes comunitários receberam os presentes destinados às crianças das diferentes comunidades.

*
O NATAL DAS CRIANÇAS

1.200

presentes entregues na Colômbia

Um gesto que reflete o compromisso da Aqualia como agente positivo de mudança nas comunidades, paralelamente à gestão de serviços de água e esgotos na localidade. A iniciativa beneficia setores específicos da população infantil, selecionados em colaboração com líderes comunitários, promovendo os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 10 (Redução das desigualdades) e 17 (Parcerias para atingir os objetivos).

Por meio dos profissionais de serviço social da empresa, também são realizadas reuniões estratégicas com diversas comunidades da Colômbia. O foco é proporcionar um acompanhamento integral, de forma a ouvir, educar e informar sobre temas de interesse geral, como compreender as faturas ou manter uma rede adequada de abastecimento e saneamento.

Durante o ano de 2023, realizou-se na Colômbia um total de 980 reuniões e sessões de formação. Estas atividades são de grande importância, pois muitas vezes ajudam a prevenir ou a resolver situações de conflito, como o encerramento de estradas intermunicipais, protestos públicos e outros eventos semelhantes.

Em Puerto de la Cruz, Santa Cruz de Tenerife, a Aqualia patrocinou a 21.ª edição do Festival Internacional de Arte na Calle Mueca, que funde cultura, arte e história. A Aqualia juntou-se a representantes institucionais destacando o compromisso da empresa com a arte e a cultura local.

Sensibilização ambiental

UM CAMINHO GLOBAL

A Aqualia trabalha para transmitir, através de ações de comunicação e sensibilização, o seu compromisso de divulgar a importância do cuidado do ambiente e da gestão sustentável do ciclo integral da água. Desta forma, a Aqualia procura levar conhecimento aos cidadãos para que tomem consciência da importância deste serviço para o bem-estar e desenvolvimento das pessoas e comunidades, bem como para a proteção da biodiversidade. A exemplo disso, são mostradas algumas das campanhas lançadas durante 2023:

ODS 4, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17

PROMOÇÃO DE SUSTENTABILIDADE

• 21.ª EDIÇÃO DO CONCURSO DE DESENHO DIGITAL INFANTIL

A Aqualia lançou este concurso, em Espanha e na Colômbia, para celebrar o Dia Mundial da Educação Ambiental, a 26 de janeiro, e focar-se no cuidado da biodiversidade.

• SUSTENIBLÓMETRO

Esta iniciativa, da Aqualia, procura saber quais os hábitos sustentáveis que são mais e menos inculcados nos cidadãos através de um barómetro. No final do ano, foram apresentadas as conclusões do IV Barómetro de Comportamentos Sustentáveis.

• CONCURSO DE FOTOGRAFIA "A BIODIVERSIDADE ESTÁ PERTO DE SI"

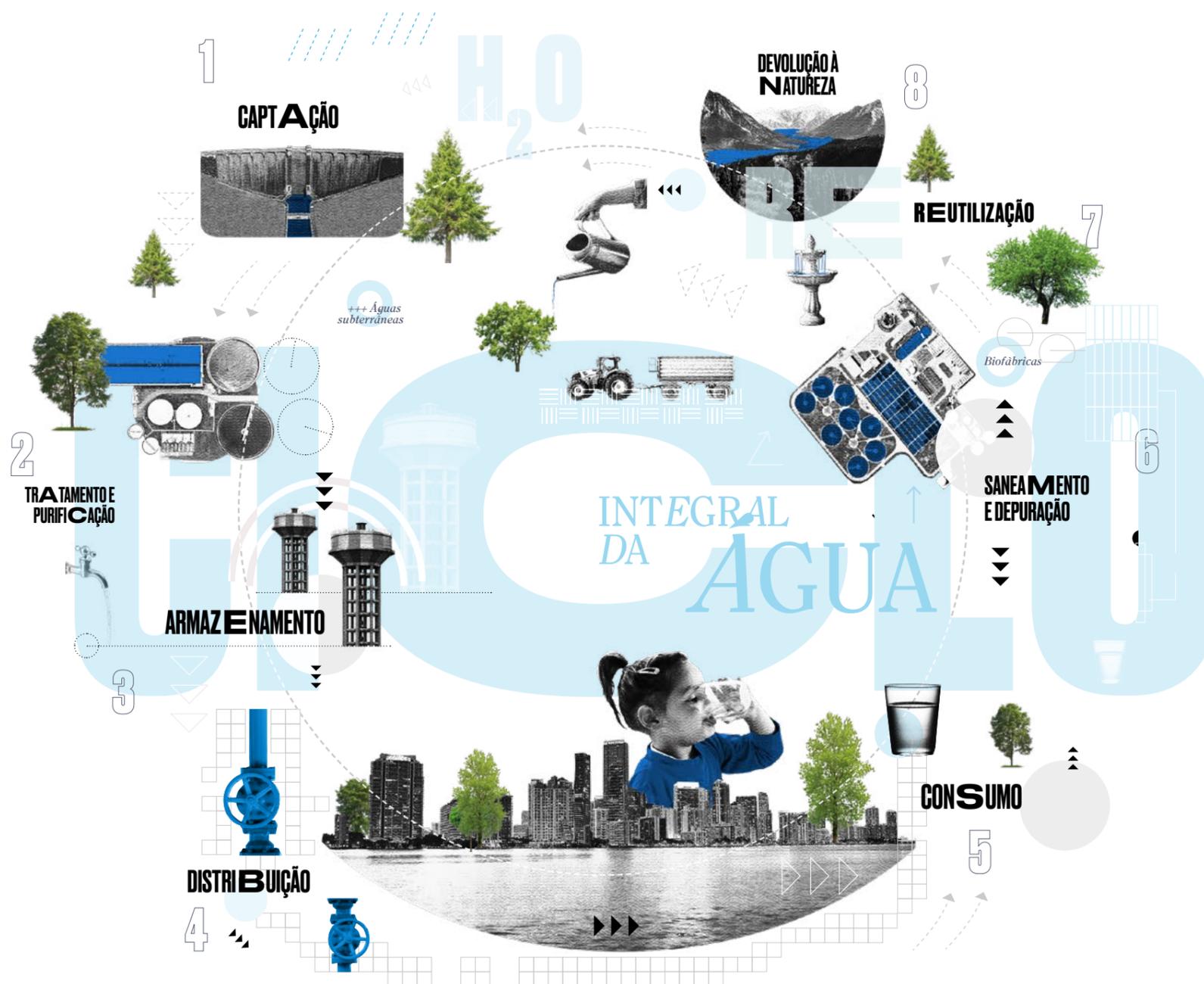
Um concurso com grande sucesso entre os participantes, quase 300 filhos, sobrinhos e netos de funcionários da Aqualia em todo o mundo. Destinado a que aprendam a observar o mundo de uma forma mais sustentável.

• @aquadicionário

Apresentou-se no Instagram este perfil educativo sobre sustentabilidade. O glossário oferece termos sustentáveis em linguagem acessível para promover a conscientização.

• aqualiaeduca.com

Neste site, a Aqualia oferece um recurso educativo gratuito sobre gestão da água para famílias, adaptada a crianças e jovens. Fornece acesso a diversas ferramentas educacionais sobre água.



ODS 6, 11, 12, 13, 14, 15, 17

AQUALIA JUNTA-SE AOS DIAS MUNDIAIS DAS NAÇÕES UNIDAS

• DIA MUNDIAL DA ÁGUA

22 de março. A Aqualia lançou a mensagem a mais de 30 meios de comunicação social sobre o papel fundamental que as empresas especializadas desempenham na gestão.

• ATRAVÉS DO SLOGAN "O SEU PAPEL..."

19 de novembro. A través do slogan "O seu papel é essencial", destacando os efeitos nocivos da falta de cuidado com a rede de saneamento. Aqualia retomou a sua iniciativa actuaaqualia.com

• DIA MUNDIAL DO AMBIENTE

a 5 de junho, a Aqualia esteve presente na feira EcoUc organizada pela Câmara Municipal de Santa Eulària (Ibiza) apelando ao cuidado da biodiversidade e ao consumo sustentável.

ODS 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17

PROMOVEMOS O CONSUMO RESPONSÁVEL

• PLANO DE COMUNICAÇÃO

Devido à nova estrutura tarifária em Tiblisi, a GWP, filial georgiana da Aqualia, tomou medidas para informar os cidadãos sobre dados relevantes sobre a gestão da água, através de entrevistas a cidadãos nas ruas.

• CAMPEONATO MUNDIAL MULTIDESPORTIVO IBIZA 2023

Patrocinado e liderado em matéria de sustentabilidade pela Aqualia, sendo o primeiro campeonato de triatlo do mundo a posicionarse no "resíduo 0".

• MEIA MARATONA DA CIDADE DE HELLÍN

A Aqualia distribuiu copos descartáveis e água potável numa das corridas mais sustentáveis de Espanha.

• ESCAVAÇÕES DE ATAPIERCA

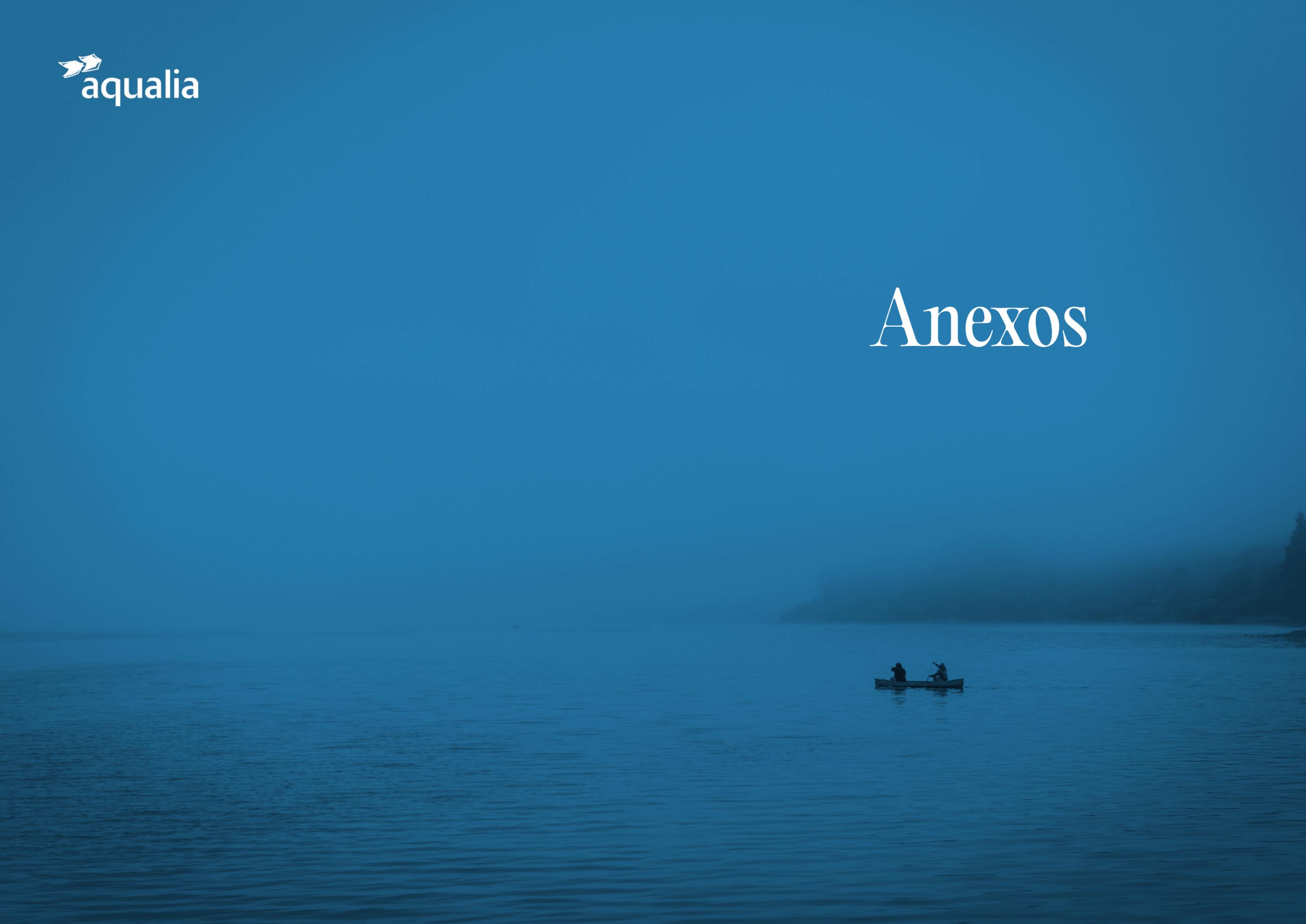
A empresa doou este ano 350 garrafas de água reutilizáveis para que os pesquisadores possam saciar a sede e combater o calor de forma sustentável.

• "VIVA A ILHA, CUIDE DA ÁGUA"

Lema da Aliança para a Gestão da Água de Ibiza e Formentera dirigido aos turistas durante a temporada de verão. Uma campanha em que A Aqualia assume o custo de produção do materiais promocionais.



Anexos



1 SOMOS AQUALIA

1.1. Um mundo em constante transformação	p. 12	1.3. Propósito, valores e cultura	p. 15
1.2. Modelo de negócio e estratégia da empresa	p. 13	1.4. Marcos 2023	p. 16
		1.5. Presença global	p. 18
		1.6. A criação de valor em números	p. 23

2 CONSOLIDAMOS A NOSSA ESTRATÉGIA

2.1. Desenvolvimento da dupla materialidade	p. 32	2.2. Projetamo-nos para o futuro: Plano Estratégico 2024-2026	p. 46
---	-------	---	-------

3 GOVERNANÇA: IMPULSIONAMOS A NOSSA VERSÃO MAIS TRANSFORMADORA E SUSTENTÁVEL

3.1. Órgãos dirigentes: estrutura global ao serviço da água	p. 56	3.3. Comunicação transparente	p. 64
3.2. Modelo de conformidade	p. 58	3.4. Compras sustentáveis, um passo em frente para cuidar do ambiente	p. 66

4 PLANETA: COMPROMETIDOS COM A REGENERAÇÃO

4.1. Gestão integral e abordagem ambiental	p. 76	4.4. Promoção da economia circular	p. 92
4.2. Eficiência e otimização para redução do consumo de água	p. 78	4.5. Proteção e recuperação do ecossistema. Biodiversidade	p. 97
4.3. Compromisso com a mudança climática: otimização energética e redução das emissões	p. 83	4.6. Qualidade da água	p. 100
		4.7. Inovação para proteger os ecossistemas e a luta contra as alterações climáticas	p. 101

5 PESSOAS: GERIMOS O BEM-ESTAR DE UMA EQUIPA GLOBAL

5.1. Linhas gerais de ação: Focados em criar um ambiente de trabalho de qualidade e bem-estar	p. 114	5.3. Empregabilidade e desenvolvimento pessoal para os nossos	p. 117
5.2. Comunicação interna e diálogo social	p. 116	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	p. 122
		5.5. Diversidade, equidade e inclusão	p. 126

6 TECNOLOGIA E DIGITALIZAÇÃO PARA UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA

6.1. Rumo a uma gestão da água baseada em dados em tempo real	p. 134	6.2. Cibersegurança para uma atividade conectada e global	p. 152
---	--------	---	--------

7 IMPACTO SOCIAL E ALIANÇAS: GERAMOS LAÇOS DE CONFIANÇA

7.1. O acesso à água e ao saneamento	p. 156	7.2.2 Compromisso local para um benefício global	p. 165
7.2. Comunicação com impacto	p. 159	7.2.3 Sensibilização ambiental	p. 166

Anexo 1: Sobre este relatório

A Aqualia elabora anualmente o Relatório de Sustentabilidade, desde 2006, em resposta às exigências e expectativas dos diferentes grupos de interesse e em linha com o compromisso da empresa. Estes compromissos estabelecem pilares básicos de sustentabilidade sobre os quais se trabalha e interioriza a cultura de relatório, a transparência e a gestão da responsabilidade corporativa.

Esta publicação obedece à necessidade de comunicar o Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 e o seu desempenho em 2023 a todo o pessoal da Aqualia e a todos os grupos de interesse. Inclui a gestão e os compromissos da organização em aspectos relevantes, financeiros e não financeiros para 2023, e em continuidade com 2022. Incorpora e desenvolve os avanços alcançados pela empresa no seu referido Plano Estratégico, em termos de implementação de políticas, compromissos e ações neles estabelecidos.

Foi elaborado de acordo com as Normas GRI na sua versão de 2021. No *Anexo 2: Índice de temas materiais* são indicados os anos dos padrões temáticos utilizados. Para além disso, foi verificado por uma entidade externa independente, AENOR.

No seguimento das orientações estabelecidas pela GRI, os princípios estabelecidos abaixo são cumpridos, garantindo assim os requisitos exigidos pela norma:

- **Contexto de sustentabilidade:** este relatório foi concebido como um instrumento que reflete a atividade e o desempenho da empresa, integrando os três eixos principais da sustentabilidade: Desenvolvimento económico, justiça social e equilíbrio ambiental.
- **Materialidade:** em 2023, foi realizada uma análise de dupla materialidade com participação global, conforme indicado na Diretiva Europeia CSRD e no capítulo correspondente. Desta forma, os resultados dos impactos foram vinculados aos ESRS e aos GRI correspondentes. Ao longo dos capítulos é dada resposta aos impactos positivos e negativos identificados.
- **Exaustividade:** Na elaboração deste relatório foi solicitada a colaboração das principais áreas de gestão da empresa com o intuito de que todos os assuntos relevantes e estratégicos da organização fossem incluídos.

Adicionalmente, foi considerada a aplicação dos princípios GRI que determinam a qualidade do relatório: exatidão, equilíbrio, clareza, comparabilidade, fiabilidade e pontualidade.

Do mesmo modo, em consonância com os dois anos anteriores, a metodologia de elaboração dos relatórios foi enriquecida com a aplicação da metodologia proposta pelo International Integrated Reporting Council (IRC) para elaborar o relatório integrado na perspetiva de identificar os capitais que a organização tem ou gere e, com base nestes, explicar como cria valor para a sociedade.

A Aqualia desenvolve importantes esforços para reportar o seu desempenho nos diferentes países onde opera, fornecendo indicadores de atividade para todos eles. Especialmente em 2023, quando quase 40 % do seu volume de negócios provém de negócios internacionais. Isto reflete-se ao longo de todo o documento, no qual se fornecem os dados consolidados totais da Aqualia para os diferentes padrões e a discriminação por países.

A informação quantitativa fornecida nas diferentes áreas refere-se à informação consolidada que inclui 100 % das filiais, as operações conjuntas (apenas UTES e AIES) na proporção da percentagem de participação e não integra a informação das empresas nas quais não existe controlo. Mudanças nos cálculos ou no escopo das informações oferecidas são comentadas em cada caso particular.

Importa acrescentar que se mantém a tabela de conformidade dos Princípios do Pacto Global, do qual a Aqualia é membro de pleno direito e apresenta anualmente o seu relatório de progresso. Em todos eles foi feita referência aos capítulos e seções específicas onde as informações podem ser encontradas.

Outras considerações sobre as informações reportadas:

Para calcular os indicadores ambientais associados à energia, água e pegada de carbono, foram comunicados os dados de novembro de 2022 a outubro de 2023 (ambos os meses incluídos).

Estão incluídos indicadores próprios de atividade da Aqualia adicionais tanto para a esfera económica –EA–, especificamente o EA1 é o valor faturado por tipo de fornecedor, EA2 é o investimento na transformação digital e EA4 é o capital social relacional, como para a área ambiental –MA3 – determinações paramétricas em água potável.

São estabelecidas tabelas comparativas de três anos que permitem maior transparência das informações e esclarecem a avaliação dos resultados do Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023. A variação de 2023 em relação a 2022 é reportada em percentuais. Nos casos em que o próprio indicador é expresso em porcentagens, a variação é expressa em pontos percentuais e é indicada como *pp*.

Anexo 2: Índice GRI

Os assuntos mais relevantes para os grupos de interesse em 2023 são os seguintes:

Ambiental — Governança — Laboral — Social

<p>Declaração de uso</p> <p>A Aqualia apresentou a informação mencionada neste índice de conteúdos GRI para o período compreendido entre 1 de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2023 tendo como referência as Normas GRI.</p>	<p>GRI 1 usado</p> <p>GRI 1: Fundamentos 2021</p>	<p>Padrões setoriais aplicáveis</p> <p>Não se aplica</p>
--	--	---

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
Tema material: A organização e suas práticas de relato				
GRI 2: Conteúdos gerais 2021				
2.1	Detalhes da organização	FCC Aqualia S.A. No documento será utilizada a marca comercial. Aqualia A sede está localizada na Avda. del Camino de Santiago 40. 28050. Madrid. Espanha 1.2. Modelo de negócios e estratégia da empresa		
2.2	Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/informes-periodicos/cuentas-anales-		
2.3	Período do relatório, frequência e ponto de contato	Anual Anexo 1. Sobre este relatório www.aqualia.com		
2.4	Reajustes da informação	Mudanças nos cálculos ou no escopo das informações oferecidas são comentadas em cada caso particular.		
2.5	Garantia externa	Anexo 1. Sobre este relatório		

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
Atividades e trabalhadores				
GRI 2: Conteúdos gerais 2021				
2.6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	1.2. Modelo de negócios e estratégia da empresa		
2.7	Funcionários	5.1. Linhas gerais de ação: Focados em criar um ambiente de trabalho de qualidade e bem-estar		8.5 10.3
2.8	Trabalhadores não funcionários	Em aproximadamente 90 % das atividades relacionadas a obras civis, que necessitam de maquinário especializado, é necessária a subcontratação de mão de obra		8.5
Governança				
GRI 2: Conteúdos gerais 2021				
2.9	Estrutura de governança e composição	3.1. Órgãos dirigentes: Estrutura global a serviço da água.		5.5 16.7
2.10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governo	"Os estatutos sociais em vigor da FCC Aqualia encontram-se arquivados no Registo Comercial e são de domínio público".		5.5 16.6
2.11	Presidente do órgão máximo de governo	3.1. Órgãos dirigentes: Estrutura global a serviço da água		
2.12	Função do órgão de governo superior na supervisão da gestão dos impactos	"Os estatutos sociais em vigor da FCC Aqualia encontram-se arquivados no Registo Comercial e são de domínio público".		16.7
2.13	Delegação da responsabilidade da gestão dos impactos	1. Somos Aqualia 2. 1. Desenvolvimento da materialidade. Temas materiais		
2.14	Papel do mais alto órgão de governo nos relatórios de sustentabilidade	1. Somos Aqualia 2. 1. Desenvolvimento da materialidade. Temas materiais		
2.15	Conflitos de interesse	3.2. Modelo de Compliance "A declaração prestada pelo secretário do conselho de administração nos termos do artigo 229.º da Lei das Sociedades de Capitais informa sobre a identificação dos conflitos de interesses reportados relativamente aos pontos i e ii, declaração essa que consta do relatório anual de contas. Relativamente aos pressupostos ii e iii, os conflitos de interesses detectados são comunicados internamente aos responsáveis pela sua gestão."		16.6
2.16	Comunicação de preocupações críticas	1. Somos Aqualia 1.1. Um mundo em constante transformação 2.1. Desenvolvimento da dupla materialidade. Resultados principais. Temas materiais.		
2.17	Conhecimento coletivo do órgão máximo de governo	1. Somos Aqualia 1.1. Um mundo em constante transformação 2. Consolidamos nosso roteiro Anexo 6. Discriminação dos dados complementares GRI 205-2.		
2.18	Avaliação da atuação do órgão máximo de governo	"Os estatutos sociais em vigor da FCC Aqualia encontram-se arquivados no Registo Comercial e são de domínio público".		
2.19	Políticas de remuneração	Artigo 22.º, Estatutos da Aqualia: Os administradores não receberão qualquer remuneração pela sua gestão		
2.20	Processo para determinação de remunerações	Artigo 22: Estatutos da Aqualia: Os administradores não receberão qualquer remuneração pela sua gestão.		
2.21	Rácio de compensação total anual	Esta informação não é disponibilizada uma vez que ao publicar este rácio seria possível identificar o salário do CEO da empresa, dado que atualmente é confidencial.		

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
Estratégia, políticas e práticas				
GRI 2: Conteúdos gerais 2021				
2.22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	1. SOMOS AQUALIA 2. Consolidamos nosso roteiro. 2.2. Projetamo-nos para o futuro com uma estratégia viva e dinâmica		
2.23	Compromissos e políticas	2. Consolidamos nosso roteiro 2.2. Projetamo-nos para o futuro com uma estratégia viva e dinâmica 3. Governança. Promovemos a nossa versão mais transformadora e sustentável		16.3
2.24	Incorporação dos compromissos das políticas	2.2. Projetamo-nos para o futuro com uma estratégia viva e dinâmica		
2.25	Processos para remediar impactos negativos	2. Desenvolvimento da dupla materialidade. Temas materiais 6.1. Abordagem de gestão: Rumo à gestão da água com base em dados em tempo real		
2.26	Mecanismos para solicitar aconselhamento e levantar preocupações	3.2. Modelo de Compliance Em 2022: 28.625 € em multas ambientais. Em 2023: Sanções/multas ambientais: 56.176.83 €	ESRS G1	16.3
2.27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2022: 18.759 € em multas de caráter socio-sanitário Em 2023: Sanções/multas de natureza sanitária: 16.625 €		
2.28	Participação em associações	Anexo 6. Discriminação de dados por países		
Participação das partes interessadas				
GRI 2: Conteúdos gerais 2021				
2.29	Abordagem da participação dos grupos de interesse	2.1. Desenvolvimento da dupla materialidade	ESRS 1	
2.30	Acordos coletivos	5.2. Comunicação interna e diálogo social		8.8
Temas materiais				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.1	Processo de determinação dos temas materiais	2.1. Desenvolvimento da dupla materialidade	ESRS 1	
3.2	Lista de temas materiais	2.1. Desenvolvimento da dupla materialidade	ESRS 1	
Tema material: Acesso à água e ao saneamento nas localidades onde a Aqualia opera (social e ambiental)				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.3	Gestão dos temas materiais	4.1. Gestão integral e foco ambiental 4.2. Eficiência e otimização para redução do consumo de água 4.7. Inovação para proteger os ecossistemas e combater as alterações climáticas 3.3. Comunicação transparente: Informação ao cidadão e transparência da informação 7.1. Acesso à água e saneamento 7.2. Comunicação com impacto	ESRS E3 ESRS S3 ESRS S4	6.1 6.2

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
GRI 303 - Água e efluentes 2018				
303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	4.2. Eficiência e otimização para redução do consumo de água	ESRS E3	6.3 6.4 6.a 6.b
303-2	Gestão dos impactos relacionados com as descargas de água	4.2. Eficiência e otimização para redução do consumo de água	ESRS E3	6.3
303-3	Extração de água	4.2. Eficiência e otimização para redução do consumo de água Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares Discriminação de dados complementares Discriminação de dados por países	ESRS E3	
GRI 413 - Comunidades locais 2016				
413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	3.3. Comunicação transparente: Informação ao cidadão e transparência informativa 7.1. Acesso à água e saneamento 8.3. Alianças público-privadas para garantir água	ESRS S3 ESRS S4	2.3
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 nas comunidades locais.	ESRS S3 ESRS S4	
Próprio da Aqualia				
MA3	Determinações paramétricas na água potável	4.6. Qualidade da água	ESRS S4	6.1 6.3
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia. Linha estratégica 2				
LE2P1.1	% do volume de água não registada (ANR) sobre o volume total de água injetado na rede de distribuição	4.2. Eficiência e otimização para redução do consumo de água		6.4
LE2P1.2	Volume de água não registada por quilómetro de rede e dia	4.2. Eficiência e otimização para redução do consumo de água		6.3
LE2P4.1	Nº de novos projetos de I&D iniciados durante o ano, que incluem o desenvolvimento de soluções inovadoras para combater as alterações climáticas	4.7. Inovação para proteger os ecossistemas e a luta contra as alterações climáticas		6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
LE2P4.2	Nº de ações de transferência de tecnologia de P&D para Produção realizadas durante o ano	4.7. Inovação para proteger os ecossistemas e a luta contra as alterações climáticas		6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia Linha Estratégica 6				
LE6P1.1.1	Nº de clientes em Espanha com possibilidade de acesso a tarifas sociais no serviço de água e saneamento	3.3. Comunicação transparente: Informação ao cidadão e transparência informativa		6.1 6.2
LE6P1.2.1	Nº de clientes em Espanha beneficiados com bonificações sociais e subsídios	3.3. Comunicação transparente: Informação ao cidadão e transparência informativa		6.1 6.2

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
LE6P1.2.2	Nº de clientes em Itália, Portugal e França com possibilidade de acesso a tarifas sociais no serviço de água e saneamento	3.3. Comunicação transparente: Informação ao cidadão e transparência informativa		6.1 6.2
LE6P1.2.3	Nº de clientes em Itália, Portugal e França beneficiados com bonificações sociais e subsídios	3.3. Comunicação transparente: Informação ao cidadão e transparência informativa		6.1 6.2
Tema material: Gestão dos objetivos climáticos/poluição de ar e solos, economia circular, biodiversidade, gestão de recursos e ecossistemas				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3-3	Gestão dos temas materiais	4.1. Gestão integral e foco ambiental 4.2. Eficiência e otimização para maximizar o consumo hídrico 4.3. Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões 4.4. Promoção da economia circular 4.5. Proteção e recuperação do ecossistema. Biodiversidade 4.7. Inovação para proteger os ecossistemas e a luta contra as alterações climáticas	ESRS E1 ESRS E2 ESRS E3 ESRS E4 ESRS E5	
GRI 302: Energia 2016				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares. Discriminação do consumo de energia Dados por países	ESRS E1	7.2 7.3 8.4 12.2 13.1
302-2	Consumo de energia fora da organização	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: otimização energética e redução das emissões. Emissões discriminadas por país	ESRS E1	
302-3	Intensidade energética	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões	ESRS E1	7.3 8.4 12.2 13.1
302-4	Redução do consumo de energia	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: otimização energética e redução de emissões. b) Melhoria da eficiência energética	ESRS E1	7.3 8.4 12.2
302-5	Redução dos requisitos energéticos de produtos e serviços	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: otimização energética e redução de emissões. b) Melhoria da eficiência energética	ESRS E1	7.3 8.4 12.2
GRI 305: Emissões 2016				
305-1	Emissões diretas de GEE (escopo 1)	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares. Discriminação de dados por países	ESRS E1	3.9 12.4 13.1
305-2	Emissões indiretas de GEE ao gerar energia (escopo 2)	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares. Discriminação de dados por países	ESRS E1	3.9 12.4 13.1

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
305-3	Outras emissões indiretas de GEE (escopo 3)	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares. Discriminação de dados por países	ESRS E1	3.9 12.4 13.1
305-4	Intensidade das emissões de GEE	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões	ESRS E1	
305-5	Redução das emissões de GEE	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões	ESRS E1	
305-7	Óxido de azoto (NOX), óxido de enxofre (SOX) e outras emissões para a atmosfera significativas	Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares. Repartição por país. Emissões atmosféricas	ESRS E1	3.9 12.4 13.1
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia				
LE2P2.1	% dos países onde a pegada de carbono é calculada sobre o total de países onde a Aqualia opera	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões		7.2 17
LE2P2.2	% de energia renovável procedente de instalações próprias. PPA ou aquisição sobre o total de energia consumida	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões		13.2
LE2P2.3	Redução da % de kWh/m3 de energia utilizada em processos de adução, tratamento e distribuição de água potável	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões		13.2
LE2P2.4	Redução da % de kWh/kg DQO eliminada para a energia utilizada nos processos de saneamento e depuração de águas residuais	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões		13.2
LE2P2.5	% de Veículos com baixas emissões de CO ₂ relativamente ao total da frota de veículos comerciais e de passageiros ligeiros	4.3 Compromisso com as alterações climáticas: Otimização energética e redução de emissões		13.2
GRI 303: Água e efluentes 2018				
303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	4.2. Eficiência e otimização para redução do consumo de água 1.2. Modelo de negócios e estratégia da empresa 2.1. Desenvolvimento da dupla materialidade	ESRS E3	6.3 6.4 6.a 6.b
303-2	Gestão dos impactos relacionados com as descargas de água	4.2. Eficiência e otimização para redução do consumo de água	ESRS E3	6.3
303-3	Extração de água	4.2. Eficiência e otimização para redução do consumo de água Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares. Discriminação dos dados por países	ESRS E3	
303-4	Descarga de água	4.2. Eficiência e otimização para reduzir o consumo de água 4.4. Promoção da economia circular Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares.	ESRS E2 ESRS E5	6.3
GRI 304: Biodiversidade 2016				
304-1	Centros de operações próprios, arrendados ou geridos localizados dentro ou junto a áreas protegidas ou zonas de grande valor para a biodiversidade fora de áreas protegidas.	4.5. Proteção e recuperação do ecossistema. Biodiversidade Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares. Discriminação de dados por países	ESRS E4	6.6 15.1 15.5

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade.	4.5. Proteção e recuperação do ecossistema. Biodiversidade	ESRS E4	6.6 14.2 15.1 15.5
304-3	Habitats protegidos ou restaurados	4.5. Proteção e recuperação do ecossistema. Biodiversidade	ESRS E4	6.6 14.2 15.1 15.5
Tema material: Infraestrutura, obras e manutenção / Processos, procedimentos e digitalização				
GRI 3: Temas materiais 2022				
3.3	Gestão dos temas materiais	4. Planeta: Comprometidos com a regeneração 6. Tecnologia e digitalização para um atendimento de excelência	ESRS S4 ESRS E1 ESRS E5	
EA2				
EA2	Investimento na transformação digital	6.1. Rumo à gestão da água com base em dados em tempo real 6.2. Cibersegurança para uma atividade conectada e global		
GRI 201: Desempenho económico 2016				
201-4	Assistência financeira recebida do governo	1.6 Criação de valor e principais números		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016				
418-1	Reclamações fundamentadas relativas a violações de privacidade do cliente e perda de dados do cliente.	6.2. Cibersegurança para uma atividade conectada e global	ESRS S4	
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia				
LE2P4.1	Nº de novos projetos de I&D iniciados durante o ano que incluem o desenvolvimento de soluções inovadoras para combater as alterações climáticas.	4.7. Inovação para proteger os ecossistemas e combater as alterações climáticas	ESRS E1 ESRS E5	6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
LE2P4.2	Nº de ações de transferência tecnológica da I&D até à produção realizadas durante o ano.	4.7. Inovação para proteger os ecossistemas e combater as alterações climáticas	ESRS E1 ESRS E5	6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
LE3P2.1	Nº de serviços que utilizam a aplicação de mobilidade (NOW)*	6.1. Rumo à gestão da água com base em dados em tempo real		9.4 6.4
LE3P3.1	Nº de serviços que trabalham com <i>big data</i> e Inteligência Artificial aWA**	6.1. Rumo à gestão da água com base em dados em tempo real		9.4 6.4
LE3P3.2	Nº de contadores digitais de telemetria	6.1. Rumo à gestão da água com base em dados em tempo real		6.4 11.b
LE3P5.1	Nº de pessoas do quadro de pessoal que transferiram a app Be Aqualia	6.1. Rumo à gestão da água com base em dados em tempo real		9.4

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
Tema material: Transparência e prestação de contas				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.3	Gestão dos temas materiais	1.3. Propósito, valores e cultura 3.2. Modelo de Compliance 3.3. Comunicação transparente 2. Consolidamos nosso roteiro. Relacionamento e diálogo com nossos grupos de interesse	ESRS G1	12.8 13.3 16.6
GRI 201: Desempenho económico 2016				
201-1	Valor económico direto gerado (VEG) e distribuído (VED)	1.6 Criação de valor e principais números Anexo 6. Discriminação dos dados por países.		8.1 8.2 9.1 9.4 9.5
GRI 207: Tributação 2019				
207-1	Abordagem tributária	3.2. Modelo de Conformidade. Devem fiscalizar-se especialmente os pagamentos e cobranças a partir de 0 que tenham como destino contas bancárias, pessoas ou entidades residentes em paraísos fiscais (do Código de Ética próprio da Aqualia)	ESRS G1	10.4
207-2	Governança fiscal, controlo e gestão de riscos	3.2. Modelo de Compliance A direção ao mais alto nível do Grupo FCC analisa as decisões relevantes em matéria tributária e promove a transparência	ESRS G1	10.4
207-3	Participação de grupos de interesse e gestão de preocupações em matéria fiscal	3.2. Modelo de Compliance	ESRS G1	10.4
Tema material: Ética e anticorrupção				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.3	Gestão dos temas materiais	3.2. Modelo de Compliance	ESRS G1	16.5 16.6
GRI 205: Anticorrupção 2016				
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	3.2. Modelo de Compliance	ESRS G1	16.5
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	3.2. Modelo de Compliance Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares. Discriminação dos dados por países	ESRS G1	16.5
205-3	Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	Em 2023 não foi notificado nenhum caso relacionado com corrupção através do Canal de Ética.	ESRS G1	16.5
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia				
LE5P.1.1	% de empresas controladas com modelo de compliance implementado*	3.2. Modelo de Compliance	ESRS G1	16.5 16.6

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
Tema material: Gestão e atenção aos clientes e usuários				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.3	Gestão dos temas materiais	6.1. Abordagem de gestão: para uma gestão da água baseada em dados em tempo real 4.6. Qualidade da água	ESRS S4	16.3 9.9.b
GRI 416 - Saúde e segurança dos clientes 2016				
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	100 %	ESRS S4	16.3 9.9.b
416-2	Casos de incumprimento relativos aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	4.6. Qualidade da água	ESRS S4	16.3
GRI 418 - Privacidade do cliente - 2016				
418-1	Reclamações fundamentadas relativas a violações de privacidade do cliente e perda de dados do cliente.	Em 2023 o número de casos identificados de fugas, roubo ou perda de dados dos clientes foi: 13, nenhum exigiu a notificação à agência nem aos titulares. Também não houve reclamações de autoridades reguladoras por violações de privacidade de clientes, nem reclamações recebidas de terceiros.	ESRS S4	16.3 16.10
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia				
LE3P1.1	Nº de clientes que utilizam a Loja Virtual	6.1. Para uma gestão da água baseada em dados em tempo real. Tecnologia para conectar clientes		
LE3P1.2	Nº de contratos com fatura eletrónica	6.1. Para uma gestão da água baseada em dados em tempo real. Tecnologia para conectar clientes		12.5
Tema material: Emprego, desenvolvimento e cultura de pertença				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.3	Gestão dos temas materiais	1.3. Propósito, valores e cultura 5. Pessoas: Gerimos o bem-estar de uma equipa global 5.1. Linhas de ação: Focados em criar um ambiente de trabalho de qualidade e bem-estar 5.2. Comunicação interna e diálogo social 5.3. Empregabilidade e desenvolvimento pessoal dos nossos profissionais 5.5. Diversidade, equidade e inclusão	ESRS S1 ESRS S2	8.5
GRI 401: Emprego 2016				
401-1	Novas contratações de funcionários e rotatividade de pessoal	5.3. Empregabilidade e desenvolvimento pessoal dos nossos profissionais 5.1. Linhas gerais de ação: Focados em criar um ambiente de trabalho de qualidade e bem-estar	ESRS S1	5.1 8.5 8.6 10.3
401-2	Benefícios para funcionários em tempo integral que não são concedidos a funcionários de meio período ou temporários	Os benefícios sociais não estão dependentes da jornada, e entre os quais encontram-se: empréstimos subvencionados, seguros de vida e de acidente e ajudas familiares	ESRS S1	3.2
401-3	Licença parental	Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares. Discriminação de dados por países Espanha	ESRS S1	5.1

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
GRI 404 - Formação e educação 2016				
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário	5.3. Empregabilidade e desenvolvimento pessoal dos nossos profissionais	ESRS S1	4.3 4.5 8.2
404-2	Programas para melhorar as habilidades dos funcionários e programas de assistência à transição	5.3. Empregabilidade e desenvolvimento pessoal dos nossos profissionais	ESRS S1	8.2 8.5
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia				
LE4P4.1	Número médio de horas de formação por funcionário e ano	5.3. Empregabilidade e desenvolvimento pessoal dos nossos profissionais	ESRS S1	8.6
Tema material: Segurança, saúde e bem-estar (físico, mental e social)				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.3	Gestão dos temas materiais	5.4. Segurança, saúde e bem-estar 6.6. Liderança preventiva	ESRS S1	
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2018				
403-1	Sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	8.8
403-2	Identificação de perigos, avaliação dos riscos e investigação de incidentes	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	8.8
403-3	Serviço de saúde no trabalho	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	3.3 3.7 8.8
403-4	Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores em matéria de saúde e segurança no trabalho	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	3.3 3.7 8.8
403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	8.8
403-6	Promoção da saúde dos trabalhadores	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	3.8
403-7	Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e segurança dos trabalhadores diretamente vinculados através de relações comerciais	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	8.8
403-8	Trabalhadores abrangidos por um sistema de prevenção de riscos profissionais	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	8.8
403-9	Lesões por acidentes de trabalho	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	3.9 8.8 16.1
403-10	Afeções e doenças ocupacionais	5.4. Segurança, saúde e bem-estar	ESRS S1	3.9
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia				
LE4P3.2	Taxa de frequência de acidentes	5.4. Segurança, saúde e bem-estar		8.8

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
Tema material: Diversidade, equidade e inclusão				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.3	Gestão dos temas materiais	5.5. Diversidade, equidade e inclusão 5.2. Comunicação interna e diálogo social 5.3. Empregabilidade e desenvolvimento pessoal para os nossos profissionais 3.2. Modelo de Compliance	ESRS S1	5.1 5.5 8.5
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016				
405-1	Diversidade nos órgãos de governo e funcionários	5.5. Diversidade, equidade e inclusão 5.1. Linhas gerais de ação: Focados em criar um ambiente de trabalho de qualidade e bem-estar	ESRS S1	5.1 5.5 8.5
405-2	Proporção entre salário base e remuneração	Anexo 6. Detalhamento dos dados complementares. Discriminação de dados por países Espanha	ESRS S1	5.1 8.5 10.3
GRI 406: Não discriminação 2016				
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	3.2. Modelo de Compliance	ESRS S1	5.1 8.8
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia				
LE4P2.1	Porcentagem de mulheres em cargos diretivos + quadros intermédios	5.5. Diversidade, equidade e inclusão	ESRS S1	5.5
LE4P3.1	Índice de satisfação ou de compromisso das pessoas que constituem o quadro de funcionários	5.5. Diversidade, equidade e inclusão	ESRS S1	8.5
Tema material: Relacionamento, avaliação e homologação de fornecedores				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.3	Gestão dos temas materiais	3.4. Cadeia de fornecimento responsável e due diligence	ESRS S2	8.3 16.6
GRI 204: Práticas de abastecimento 2016				
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	3.4. Cadeia de fornecimento responsável e due diligence		8.3
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016				
308-1	Novos fornecedores que passaram nos processos de avaliação e seleção de acordo com os critérios ambientais	3.4. Cadeia de fornecimento responsável e due diligence 3.5. Fornecedores em números Como todos os fornecedores devem ser homologados anualmente na plataforma e todos devem passar pelo mesmo processo, são todos considerados como novos Em 2023, foram avaliados para aprovação: 814 dos quais 576 foram homologados em Nalanda Em 2023, 454 fornecedores foram avaliados em relação aos impactos ambientais	ESRS S2	

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
GRI 414: Avaliação social dos fornecedores 2016				
414-1	Novos fornecedores que passaram nos processos de seleção de acordo com os critérios sociais	3.4. Cadeia de suprimentos responsável e due diligence 3.5. Fornecedores em números Como todos os fornecedores devem ser homologados anualmente na plataforma e todos devem passar pelo mesmo processo, são todos considerados como novos: Em 2023, 814 foram avaliados para aprovação, dos quais 576 foram aprovados em Nalanda.	ESRS S2	16.6
Indicador próprio				
EA1	Montante faturado por tipo de fornecedor			
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia				
LE5P3.1	% de fornecedores homologados NALANDA (dos elegíveis para homologação).	3.4. Cadeia de fornecimento responsável e due diligence	ESRS S2	16.6
LE5P3.3	Ações de conscientização em empresas fornecedoras	3.4. Cadeia de fornecimento responsável e due diligence	ESRS S2	17
Tema material: Colaboração e alianças público-privadas (sociais)				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.3	Gestão dos temas materiais	4.7. Inovação para proteger os ecossistemas e combater as alterações climáticas 3.3. Comunicação transparente: Informação ao cidadão e transparência informativa 7.1. Acesso à água e saneamento 5.5. Sensibilização ambiental	ESRS S2 ESRS S3	
GRI 413: Comunidades locais 2016				
413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	3.3. Comunicação transparente: Informação ao cidadão e transparência da informação 7.1. Acesso à água e saneamento 8.3. Alianças público-privadas para garantir água	ESRS E3	2.3
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 nas comunidades locais.		1.4 2.3
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia				
LE7P1.1	Nº de centros sociais que são subsidiados no acesso à água	6. Tecnologia e digitalização para um atendimento de excelência	ESRS S3	6.1 6.2
LE7P1.2	Nº de pessoas beneficiadas que são subsidiadas no acesso à água	6. Tecnologia e digitalização para um atendimento de excelência	ESRS S3	6.1 6.2
LE7P1.3	Investimento para este subsídio no acesso à água	6. Tecnologia e digitalização para um atendimento de excelência	ESRS S3	6.1 6.2
LE7P2.1	Satisfação do curso de verão organizado pela Cátedra Aqualia. Universidade de Almería	8.4 Parcerias público-privadas para garantir água		6 9.5
LE7P2.2	Nº de trabalhos TFM e TFG na Cátedra Aqualia	8.4 Parcerias público-privadas para garantir água		6 9.5

Ref.	Descrição	Localização/observações	ESRS	ODS
LE7P3.1	Nº de empresas que assinaram o decálogo da StepByWater	7.2. Comunicação com impacto		6 17.1
LE7P3.2	Nº de ações promovidas em relação aos objetivos da aliança	7.2. Comunicação com impacto		6 17.1
LE7P3.3		7.2. Comunicação com impacto		6 17.1
LE7P3.4	Nº de conferências realizadas	7.2.1 Líderes especializados		6 17.1
LE7P3.5	Nº de eventos realizados	7.2.1 Líderes especializados		6 17.1
Temas materiais: Ações sociais como doações, patrocínio de atividades culturais, esportivas ou qualquer tipo de apoio à comunidade				
GRI 3: Temas materiais 2021				
3.3	Gestão dos temas materiais	3.3. Comunicação transparente: Informação ao cidadão e transparência informativa 7.1. Acesso à água e saneamento 7.2. Comunicação com impacto 7.2.1 Líderes especializados	ESRS S1	17.5 17.7 17.17
GRI 413: Comunidades locais 2016				
413-1	413-1 Operações com programas de participação da comunidade local, avaliações do impacto e desenvolvimento	7.1. Acesso à água e saneamento 7.2. Comunicação com impacto	ESRS S4 ESRS S3	9.1 11.2
Indicador próprio				
EA4	Capital social/relacional. Investimento em ações sociais nas comunidades (ação social e sensibilização)	7.2. Comunicação com impacto	ESRS S3	17.14
Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia				
LE7P1.1	Nº de centros sociais que são subsidiados no acesso à água	7.1. Acesso à água e ao saneamento	ESRSS 4	6.1 6.2
LE7P1.2	Nº de pessoas beneficiadas que são subsidiadas no acesso à água	7.1. Acesso à água e ao saneamento	ESRSS 4	6.1 6.2
LE7P1.3	Investimento para este subsídio no acesso à água	7.1. Acesso à água e ao saneamento		6.1 6.2

Anexo 4: Referências GRI-SASB

SASB para o setor de Serviços e Abastecimentos de Água.

Tema	Indicador	Descrição	GRI
Próprios da atividade	IF-WU-000.B	Total de água obtida, percentual por tipo de fonte	303-3
Próprios da atividade	IF-WU-000.E	Comprimento de (1) adutoras de água e (2) tubulações de esgoto	NA, próprio
Gerenciamento de energia	IF-WU-130a.1	(1) Total de energia consumida, (2) percentagem de eletricidade da rede, (3) percentagem de energias renováveis	302-1 302-2
Eficiência da rede de distribuição	IF-WU-140a.2	Volume de perdas reais de água não remuneradas	NA, próprio
Gestão da qualidade dos efluentes	IF-WU-140b.1	Número de incidentes de não conformidade relacionados com licenças, normas e regulamentos de qualidade da água	GRI 2-27 GRI 416
Gestão da qualidade dos efluentes	IF-WU-140b.2	Análise das estratégias de gestão dos efluentes de interesse emergente	GRI 303-2
Acessibilidade e acesso à água	IF-WU-240a.4	Análise do efeito dos fatores externos na acessibilidade dos clientes à água, incluindo as condições económicas do território de serviço	GRI 303-1
Qualidade da água potável	IF-WU-250a.1	Número de infrações relativas à água potável (1) graves relacionadas com a saúde (2), leves relacionadas com a saúde (3 e não relacionadas com a saúde (4)	GRI 416
Qualidade da água potável	IF-WU-250a.2	Análise das estratégias de gestão dos poluentes da água potável de interesse emergente	GRI 303-2
Eficiência no uso final	IF-WU-420a.1	Percentagem das receitas dos serviços de água provenientes de estruturas tarifárias concebidas para promover a conservação e a capacidade de recuperação das receitas	GRI 413
Resiliência do fornecimento de água	IF-WU-440a.1	Total de água proveniente de regiões com nível de estresse hídrico inicial alto ou extremamente alto, percentual adquirido de terceiros	GRI 303-3
Resiliência do fornecimento de água	IF-WU-440a.2	Volume de água reciclada fornecida aos clientes	GRI 303-3
Resiliência do fornecimento de água	IF-WU-440a.3	Análise das estratégias de gestão dos riscos relacionadas com a qualidade e a disponibilidade dos recursos hídricos	GRI 303-1
Resiliência da rede e efeitos das mudanças climáticas	IF-WU-450a.4	Descrição dos esforços para identificar e gerir os riscos e as oportunidades relacionadas com o efeito das alterações climáticas nas infraestruturas de distribuição e nas águas residuais	GRI 303-1

Anexo 5: Pacto Global (QR)

Temática	Princípios do Pacto Global	Capítulo do relatório
Direitos humanos	Proteção dos Direitos Humanos	3.3. Comunicação transparente: Informação ao cidadão e transparência da informação 7.2. Comunicação com impacto: Parcerias público-privadas para garantir água
	Não cumplicidade nas violações dos Direitos Humanos	3. Governança: Promovemos a nossa versão mais transformadora e sustentável
Normas trabalhistas	Liberdade de filiação e direito à negociação coletiva	5.4. Segurança, saúde e bem-estar
	Eliminação do trabalho forçado	3. Governança: Promovemos a nossa versão mais transformadora e sustentável 5.4. Segurança, saúde e bem-estar
	Eradicação do trabalho infantil	3. Governança: Promovemos a nossa versão mais transformadora e sustentável 5.4. Segurança, saúde e bem-estar
	Luta contra a discriminação no emprego	5.5. Diversidade, equidade e inclusão
Meio ambiente	Abordagem preventiva	4.1. Gestão integral e foco ambiental
	Responsabilidade ambiental	2. Consolidamos nosso roteiro 4.1. Gestão integral e foco ambiental
	Tecnologias amigas do ambiente	4.7. Inovação para proteger os ecossistemas e combater as alterações climáticas 6. Tecnologia e digitalização para um atendimento de excelência
Anticorrupção	Luta contra a corrupção, a extorsão e o suborno	3. Governança: Promovemos a nossa versão mais transformadora e sustentável

Anexo 6: Discriminação de dados complementares (QR)

GRI 2-7: Classificação por jornada laboral e sexo 2023

Aspeto	2023			2022			variação 22/23 (%)		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Nº de funcionários com contrato a termo	9.004	2.266	11.270	8.486	2.157	10.643	6 %	5 %	6 %
Nº de funcionários com contrato temporário	1.991	480	2471	1.715	298	2013	16 %	61 %	23 %
Nº de funcionários com contrato a termo descontinuo	13	10	23	11	7	18	18 %	43 %	28 %
TOTAL	11.009	2.755	13.764	10.212	2.461	12.673	8 %	12 %	9 %

Classificação por jornada laboral e sexo 2023 (por países)

Nº DE FUNCIONÁRIOS:

- Com contrato a termo
- Com contrato temporário
- Com contrato a termo descontinuo

País	Com contrato a termo	Com contrato temporário	Com contrato a termo descontinuo	TOTAL
CHÉQUIA	907	132	-	TOTAL: 1.039
EMIRADOS ÁRABES UNIDOS	370	1	-	TOTAL: 371
EGITO	165	23	-	TOTAL: 188
ESPAÑA	6.430	518	23	TOTAL: 6.971
ITÁLIA	222	66	-	TOTAL: 288
PORTUGAL	95	12	-	TOTAL: 107
FRANÇA	159	5	-	TOTAL: 164
ARGÉLIA	52	8	-	TOTAL: 60
COLÔMBIA	782	301	-	TOTAL: 1.083
ARÁBIA SAUDITA	201	38	-	TOTAL: 239
MÉXICO	31	55	-	TOTAL: 86
CHILE	10	-	-	TOTAL: 10
MONTENEGRO	1	-	-	TOTAL: 1
EUA	3	-	-	TOTAL: 3
PERU	4	-	-	TOTAL: 4
ROMÉNIA	4	3	-	TOTAL: 7
OMÃ	1	-	-	TOTAL: 1
CATAR	34	-	-	TOTAL: 34
GEÓRGIA	1.798	1.299	-	TOTAL: 3.097
TUNÍSIA	-	1	-	TOTAL: 1
ABU RAWASH	-	10	-	TOTAL: 10
PANAMÁ	1	-	-	TOTAL: 1

TOTAL de funcionários:

$$13.764 = 11.270 + 2.471 + 23$$

com contrato permanente com contrato temporário com contrato fixo descontinuo

GRI 2-7: Classificação por tipo de contrato e sexo

Aspeto	2023			2022			variação 22/23 (%)		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Nº de funcionários a tempo integral	10.695	2.418	13.113	9.902	2.137	12.039	8 %	13 %	9 %
Nº de funcionários a tempo parcial	313	337	651	310	324	634	1 %	4 %	3 %
Nº de funcionários com jornada por atribuir	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	11.009	2.755	13.764	10.212	2.461	12.673	8 %	12 %	9 %

GRI 2-28: Membros em associações

Associação ou Agrupamento profissional	Âmbito	ODS
Associação das Indústrias de captação, elevação, condução, purificação, tratamento e distribuição de águas potáveis e residuais na província de Toledo	Espanha	
Abastecimento de Água e Saneamento da Andaluzia (ASA)	Espanha	6, 17
ADEPUREMA (Associação de empresários de tratamento de águas residuais de Madrid)	Espanha	
AGEAS (Associação das empresas de captação,	Espanha	
Agrupació de Serveis D'Aigua de Catalunya (ASAC)		6, 17
Agua Residuales - Comunidade de língua espanhola para profissionais do tratamento de água	Espanha	
Aliança pela Água de Ibiza e Formentera	Espanha	17
ASINAL	Espanha	4, 17
Associação Canária de Empresários de Distribuição e Tratamento de Água Urbana da Província de Las Palmas (ADITRAGUA)	Espanha	17
Associação Checa de Tecnologia Sem Escavação (CZSTT)	Espanha	9, 17
Associação de Axidega (associação de empresas gestoras de instalações desportivas da Galiza)	Internacional	
Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB) (Associação de Empresários de Água das Ilhas Baleares)	Espanha	17
Associação de Empresários e Comerciantes de Benalmádena (ACEB)	Espanha	17

Associação ou Agrupamento profissional	Âmbito	ODS
Associação de Empresas de Construção e Concessionárias de Infraestruturas (SEOPAN-AGUA)	Espanha	
Associação de empresas investigadoras, extratoras, transformadoras minero-metalúrgicas, auxiliares e de serviços	Espanha	17
Associação de Operadores de Abastecimento e Saneamento da República Checa (APROVAK)	Espanha	6, 17
Associação de Serviços Públicos Internacional (ANDESCO)	Internacional	6, 17
Associação do Setor de Abastecimento e Saneamento na Chéquia (SOVAK)	Internacional	6, 17
Associação de Diretores de Comunicação (DIRCOM)	Internacional	17
Associação Espanhola de Abastecimento de Água e Saneamento (AEAS)	Espanha	6, 17
Associação Espanhola de Dessalinização e Reutilização (AEDyR)	Espanha	6, 12, 17
Associação Espanhola de Diretores de Sustentabilidade (DIRSE)	Espanha	17
Associação Espanhola de Normalização (UNE)	Espanha	
Associação Espanhola de Serviços de Água às Populações (AGA)	Espanha	17
Associação Latino-Americana de Dessalinização e Reúso de Água (ALADYR)	Espanha	6, 9, 17
Associação Nacional de Empresas de Água e Saneamento do México (ANEAS)	Espanha	6, 17
Associação para o Desenvolvimento da Região da Morávia e Silésia (SRMSK)	México	17
Associação de Defesa da Qualidade da Água (ADECAGUA)	Internacional	9, 17
Associação para a Gestão da Água na República Checa (SVH)	Espanha	6, 17
ASSOCIAÇÃO PROVINCIAL DE EMPRESAS DO SETOR DE ÁGUAS EM ALICANTE	Internacional	6, 17
Associados da Federação Internacional de Operadores Privados de Água (AquaFed)	Espanha	6, 17
Associação das Empresas Portuguesas para o Setor do Ambiente (AEPISA)	Espanha	13, 17
Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA)	Internacional	6, 9, 17
Associació Abastaments Aigua (AAA)	Internacional	6, 17
Associació Industrial Per La Producció Neta (AIPN)	Espanha	9, 17
Association Scientifique et Technique pour L'Eau et L'Environnement	Espanha	6, 9, 17
Conselho Empresarial UE-Internacional	Internacional	17
Conselho Empresarial UE-Internacional	Internacional	17
Câmara de Comércio de Almería	Internacional	17
Câmara de Comércio de Espanha	Espanha	17
Parceria Catalã para a Água (CWP)	Espanha	17
Centro de las Nuevas Tecnologías del Agua (Fundação CENTA) (Centro de Novas Tecnologias da Água)	Espanha	6, 9, 17
CEOE	Espanha	

Associação ou Agrupamento profissional	Âmbito	ODS
Comité Consultivo de Água da Fundação Ditchley (UK)	Espanha	17
Confederação das Organizações Empresariais da Província de Badajoz (COEBA)	Espanha	17
Confederação Empresarial da Província de Almería	Espanha	17
Confederation of Industry of the CR (SP CR)	Espanha	17
Conselho Nacional da Água	Internacional	17
Câmara de Comércio Tcheca (HK CR)	Espanha	17
Direção Geral de Economia Circular (CLM)	Internacional	6, 12, 17
Distribuição, purificação e gestão de águas potáveis e residuais na região de Múrcia	Espanha	6, 17
Conselho Económico Empresarial Espanha/Egito	Espanha	
Federação Europeia de Associações Nacionais de Água e Saneamento (EUREAU)	Espanha	17
Fédération Des Distributeurs D'Eau Indépendants	Internacional	6, 17
ASAFédération Professionnelles Des Entreprises De L'Eau (FP2E)	Internacional	6, 17
Federazione Internacinalna Delle Imprese Dei Servizi Idrici, Energetici e Vari (UTILINTERNACIONAL)	Internacional	
Fundación Centro Canario del Agua (FCCA) (Fundação da Água das Canárias)	Espanha	6, 9, 17
Parceria Global para a Água (GWP) - Geórgia	Internacional	9, 17
IMDEA - AGUA	Internacional	6, 9, 17
Associação Internacional de Laboratórios (GELAB) - Geórgia		9, 17
Associação Internacional de Dessalinização (IDA)	Espanha	6, 9, 17
International Water Association (IWA)	Espanha	6, 17
Isle Utilities TAG (Technology Approval Group), World Water Innovation Fund (WWIF) e Water Action Platform	Espanha	6, 9, 17
Madrid, capital mundial da Construção, Engenharia e Arquitetura (MWCC)	Espanha	
Tabela de Avaliação do Ciclo Urbano da Água	Espanha	6, 17
PRL INOVAÇÃO	Espanha	
Sentiatech	Espanha	
Conselho Empresarial Espanhol dos Emirados Árabes Unidos	Internacional	17
StepbyWater	Espanha	6, 17
Water Environment Federation (WEF)	Internacional	6, 9, 17
Water Positive Think Tank	Internacional	
World Compliance Association	Espanha	16, 17
Young Water Professionals (YWP)	Espanha	
Cluster Urbano ZINNAE para o Uso Eficiente da Água	Espanha	6, 9, 17

GRI 201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído

País (Milhares €)	2023					2022		
	Volume de negócios líquido	Lucros obtidos antes de impostos (LAI)	Pagamentos a governos	Custos operacionais (aquisições)	Salários e remunerações	Volume de negócios líquido	Lucros obtidos antes de impostos (LAI)	Pagamentos a governos
Arábia Saudita	55.149	2.044	1.120	17.000	11.659	32.956	1.974	797
Argélia	48.413	27.536	4.294	11.914	1.969	41.739	23.218	4.353
Bósnia	-	-6	-	-	-	-	-	-
Colômbia	64.953	4.755	5.683	15.905	9.990	30.462	-6.908	2.410
Equador	-	-54	-	-	-	-	41	-
Egito	6.262	3.203	414	-	1.028	21.843	8.279	221
Emirados Árabes Unidos	16.752	1.619	-	6.507	5.148	15.639	1.301	4
Espanha	919.170	94.946	28.931	400.223	283.138	861.401	103.745	36.059
Estados Unidos da América	-	-373	-	-4	1.531	-	-21	-
França	34.199	-426	1.678	13.719	10.758	26.525	1.516	1.695
Índia		3						
Itália	59.661	2.969	1.668	21.985	12.220	50.876	14.215	3.662
México	25.565	2.418	-	9.431	2.191	17.170	2.500	215
Montenegro	-	-215	551	-	22	-358	-216	2
Omã	514	1.032	7	-	190	725	1.088	-
Panamá	-	-46	-	-	9	-	-105	-
Países Baixos		-210	1	-	-	-	-181	-
Portugal	15.639	941	355	6.710	2.808	14.905	1.518	322
Qatar	7.577	400	342	4.182	977	17.791	1.771	118
Chéquia	148.048	21.635	233	64.570	33.193	120.364	19.193	4.909
Roménia	5.502	-1.102	4.899	-	605	4.735	-1.569	7
Sérvia	-	-130	15	2	-	-	-30	-
Tunísia	-	55	-	-	8	405	-63	1
Uruguai	-	-	-	-	-	-	11	-
Peru	-	-202	-	-	283	-	-475	-
Chile	758	-44	-	-	380	686	175	-
Geórgia	79.240	11.491	3.396	10.895	10.685	65.292	20.837	2.358
TOTAL	1.487.402	172.239	53.245	583.111	388.842	1.323.155	191.814	57.133

GRI 205-2 - Em órgãos de governo

País	Pessoas informadas sobre políticas e procedimentos da organização para combater a corrupção	Pessoas formadas sobre políticas e procedimentos da organização para combater a corrupção	Nº de membros do órgão de governo	% de membros do órgão de governo que receberam comunicações	Percentagem que recebeu formações
Espanha	27	27	27	100 %	100 %
2023	35	35	35	100 %	100 %
2022	27	3	27	100 %	11 %
2021	27	27	27	100 %	100 %
22/23	30 %	* 1067 %	30 %	0 %	** 809 pp

*A variação percentual de 2022 para 2023 é de aproximadamente 1.066,67 %. Isso significa que o valor aumentou mais de 10 vezes de 2022 para 2023.

** A variação percentual de 2022 para 2023 é de aproximadamente 809,09 %. Isso significa que a percentagem de membros do órgão de governo que receberam formação para combater a corrupção aumentou mais de 8 vezes entre 2022 e 2023.

GRI 205-2: Em funcionários

País	Nº de pessoas informadas sobre políticas anticorrupção	Nº de pessoas treinadas em políticas anticorrupção	Total de funcionários	% que recebeu comunicações	% que recebeu formações
Espanha	6.428	2294	6.935	93 %	33 %
Arábia Saudita	16	38	221	7 %	17 %
Chéquia	1.039	465	1.029	101 %	45 %
Chile	-	2	10	0 %	20 %
Colômbia	242	81	895	0 %	9 %
Egito	-	2	95	0 %	2 %
Emirados	367	3	367	100 %	1 %
EUA	-	-	1	0 %	0 %
França	-	77	161	0 %	48 %
Itália	288	107	288	100 %	37 %
México	67	5	82	82 %	6 %
Montenegro	-	-	1	0 %	0 %
Panamá	-	-	1	0 %	0 %
Peru	4	4	4	100 %	100 %
Portugal	107	46	107	100 %	43 %
Roménia	7	-	7	0 %	0 %
Qatar	33	-	33	0 %	0 %
Geórgia	2.438	-	3.089	79 %	0 %
2023	10.754	3.124	13.326	81 %	23 %
2022	4.281	3.180	12.673	34 %	25 %
2021	4.731	3.672	9.981	47 %	37 %
22/23	151 %	-2 %	5 %	139 pp	-7 pp

GRI 205-2: Em cargos diretivos

País	Nº de pessoas informadas sobre políticas anticorrupção	Nº de pessoas treinadas em políticas anticorrupção	Total de pessoas na categoria	% que recebeu comunicações	% que recebeu formações
Espanha	29	33	33	88 %	100 %
2023	42	50	61	69 %	82 %
2022	33	33	33	100 %	100 %
2021	48	48	48	100 %	100 %
Var 22/23	27 %	52 %	85 %	-31 %	-18 pp

GRI 205-2: Em quadros intermédios

País	Nº de pessoas informadas sobre políticas anticorrupção	Nº de pessoas treinadas em políticas anticorrupção	Total de pessoas na categoria	% que recebeu comunicações	% que recebeu formações
Espanha	1.034	880	1.104	94 %	80 %
Arábia Saudita	5	13	52	10 %	25 %
Chéquia	110	102	100	110 %	102 %
Chile	-	1	3	0 %	33 %
Colômbia	-	24	127	0 %	19 %
Egito	-	2	16	0 %	13 %
Emirados	22	1	22	1	5 %
E UA	-	-	-	-	-
França	0	28	49	0 %	57 %
Itália	27	8	27	100 %	30 %
México	11	3	12	92 %	3 %
Montenegro	-	-	-	-	-
Panamá	-	-	-	-	-
Peru	2	2	2	100 %	100 %
Portugal	23	17	23	100 %	74 %
Romênia	-	-	1	0 %	0 %
Qatar	-	-	7	0 %	0 %
Geórgia	206	-	238	87 %	0
2023	1.440	1.081	1.783	81 %	61 %
2022	1.482	949	1.568	95 %	61 %
2021	1.053	1.024	1.239	84,99 %	82,65 %
22/23	-3 %	14 %	14 %	-14 pp	0 pp

GRI 205-2: Em cargos técnicos

País	Nº de pessoas informadas sobre políticas anticorrupção	Nº de pessoas treinadas em políticas anticorrupção	Total de pessoas na categoria	% que recebeu comunicações	% que recebeu formações
Espanha	933	612	962	97 %	64 %
Arábia Saudita	6	19	53	11 %	36 %
Tcheca	99	84	99	100 %	85 %
Chile	-	-	-	0 %	0 %
Colômbia	-	26	167	0 %	16 %
Egito	-	-	-	-	0 %
Emirados	37	1	37	100 %	3 %
E UA	-	-	-	-	-
França	-	16	31	0 %	52 %
Itália	50	48	50	100 %	96 %
México	11	1	13	85 %	8 %
Montenegro	-	-	-	-	-
Panamá	-	-	-	-	-
Peru	1	1	100 %	100 %	100 %
Portugal	22	13	22	100 %	59 %
Romênia	-	-	4	0 %	0 %
Qatar	-	-	19	0 %	0 %
Geórgia	668	-	781	86 %	0 %
2023	1.827	821	2.244	81 %	37 %
2022	1.298	589	1.528	85 %	39 %
2021	1.162	886	1.914	60,71 %	46,29 %
22/23	41 %	39 %	47 %	-4 pp	-2 pp

GRI 205-2: Em cargos administrativos

País	Nº de pessoas informadas sobre políticas anticorrupção	Nº de pessoas treinadas em políticas anticorrupção	Total de pessoas na categoria	% que recebeu comunicações	% que recebeu formações
Espanha	836	768	895	93 %	86 %
Arábia Saudita	1	5	20	5 %	25 %
Chéquia	129	116	129	100 %	90 %
Chile	-	-	-	-	-
Colômbia	-	27	102	0 %	26 %
Egito	-	-	8	0 %	0 %
Emirados	15	1	15	100 %	7 %
E UA	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
França	-	6	8	0 %	75 %
Itália	33	30	33	100 %	91 %
México	6	1	7	86 %	14 %
Montenegro	-	-	1	0 %	0 %
Panamá	-	-	1	0 %	0 %
Peru	-	-	-	-	-
Portugal	8	8	8	100 %	100 %
Romênia	-	-	1	0 %	0 %
Qatar	-	-	2	0 %	0 %
Geórgia	22	-	23	96 %	0 %
2023	1.050	962	1.253	84 %	77 %
2022	1.253	783	1357	92 %	58 %
2021	1.140	1.138	1.320	86,36 %	86,21 %
22/23	-16 %	23 %	-8 %	-9 pp	32 pp

GRI 205-2: Noutros cargos

País	Nº de pessoas informadas sobre políticas anticorrupção	Nº de pessoas treinadas nas políticas anticorrupção"	Total de pessoas na categoria	% que recebeu comunicações	% que recebeu formações
Espanha	3596	1	3941	91 %	0 %
Arábia Saudita	4	1	96	4 %	1 %
Chéquia	693	155	693	100 %	22 %
Chile	-	1	6	0 %	17 %
Colômbia	-	1	488	0 %	0 %
Egito	-	-	67	0 %	0 %
Emirados	293	-	293	100 %	0 %
E UA	-	-	-	-	-
França	-	25	71	0 %	35 %
Itália	176	19	176	100 %	11 %
México	39	-	50	78 %	0 %
Montenegro	-	-	-	-	-
Panamá	-	-	-	-	-
Peru	-	-	-	-	-
Portugal	53	7	53	100 %	13 %
Romênia	-	-	-	-	-
Qatar	-	-	5	0 %	0 %
Geórgia	1541	-	-	-	0 %
2023	6.395	210	7.985	80 %	3 %
2022	215	673	6.664	3 %	10 %
2021	1.328	586	5.442	24,40 %	10,77 %
22/23	2.874 %	-69 %	20 %	2.570 pp	-74 pp

GRI 205-2: Parceiros de negócios

País	Parceiros informados sobre políticas anticorrupção da organização	Agente	Cliente industrial	Colaborador	Fornecedor N ^o incluído em Nalanda	Parceiro	Parceiro de I+D	Parceiro Líder
2022	89	2	3	1	66	15	0	2
2021	52	5	1	0	11	26	3	6
22/23								

GRI 302 - 1a, b, c, e energia

2023 (gj)	Árabiã Saudita	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Emirados	Espanha	França	Geórgia	Itália	México	Portugal	TOTAL
Combustíveis fósseis	0	0	24.397	15.511	0	52	61.811	146.898	3.097	83.046	5.031	0	2.269	342.112
Gasolina	0	0	4.438	7.340	0	52	1.496	8.735	0	21.553	0	0	60	43.675
Diesel/gasóleo	0	0	16.390	8.146	0	0	60.216	127.819	3.097	61.493	5.031	0	2.208	284.400
GLP	0	0	0	25	0	0	0	758	0	0	0	0	0	783
Gás natural	0	0	3.500	0	0	0	100	8.926	0	0	0	0	0	12.526
GNL														
GNC	0	0	68	0	0	0	0	660	0	0	0	0	0	729
Renováveis	0	0	92.823	0	0	0	0	363.754	0	0	0	0	0	456.577
Biogás queimado em caldeiras sem geração elétrica	0	0	30.715	0	0	0	0	158.672	0	0	0	0	0	189.387
Biogás queimado em motores ou turbinas com geração elétrica	0	0	62.108	0	0	0	0	204.561	0	0	0	0	0	266.669
Biometano para posto de abastecimento	0	0	0	0	0	0	0	522	0	0	0	0	0	522
Painéis autoproduzidos fotovoltaicos	0	0	0	0	0	0	0	22.914	0	0	0	0	0	22.914
turbinas autoproduzidas	0	0	0	19	0	0	0	0.04680	0	611.798	0	0	0	611.817
Consumo direto de energia	0	0	117.220	15.530	0	52	61.811	533.567	3.097	694.844	5.031	0	2.269	1.433.421
Eletricidade renovável comprada	476	10.238	10.576	155.926	0	6.561	2.357	957.273	6.196	133.913	12.969	24.204	11.111	1.331.800
Eletricidade não renovável comprada	227.126	1.209.798	75.099	48.715	0	51.909	49.979	877.954	19.051	11.512	22.882	82.015	7.538	2.683.578
Consumo indireto de energia	227.602	1.220.036	85.675	204.641	0	58.469	52.337	1.835.228	25.247	145.424	35.851	106.219	18.649	4.015.378
TOTAL	227.602	1.220.036	202.895	220.171	0	58.521	114.148	2.368.795	28.344	840.269	40.882	106.219	20.918	5.448.799

GRI 303-3: Extração de água (m³)

2023	Arábia Saudita	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Emirados	Espanha	França	Geórgia	Itália	México	Portugal	TOTAL
Fornecimento de água municipal ou de outras "entidades"	0	0	0	4.770.063		0	0	250.764.381	3.415.185	0	14.625.005	0	3.832.501	277.407.135
Águas superficiais (pântanos, rios, lagos, águas pluviais captadas e outras correntes de água)	0	0	56.345.569	62.929.887		0	0	333.550.943	0	541.939.444	0	0	0	994.765.843
águas marinhas	36.416.632	248.154.549	0	0		0	0	16.057.157	0	0	0	0	0	300.628.338
águas salobras	0	0	0	577.009		0	0	18.733.350	0	0	0	0	0	19.310.359
Águas subterrâneas	0	0	1.695.837	2.108.277		0	0	239.884.194	8.516.265	3.898.380	3.868.952	8.652.428	2.277.118	270.901.451
"Sem definir"	0	0	1.024.021	0		0	0	0	348.404	0	0	0	0	1.372.425
Extração total de água	36.416.632	248.154.549	59.065.427	70.385.236	0	0	0	858.990.025	12.279.854	545.837.824	18.493.95	8.652.428	6.109.619	1.864.385.551

2022	Arábia Saudita	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Emirados	Espanha	França	Geórgia	Itália	México	Portugal	TOTAL
Fornecimento de água municipal ou de outras "entidades"		0	0	712.806		0	0	249.907.571	2.573.205		15.203.943	0	3.744.840	272.142.365
Águas superficiais (pântanos, rios, lagos, águas pluviais captadas e outras correntes de água)		0	0	56.306.013	39.314.648	0	0	315.904.322	0	529.422.116	0	9.004.601	0	949.951.700
águas marinhas	34.538.260	241.473.922	0	0	0	0	0	67.052.179	0	0	0	0	0	343.064.361
águas salobras	0	0	0	0	0	0	0	13.094.152	0	0	0	0	0	13.094.152
Águas subterrâneas		0	0	1.663.121	0	0	0	236.517.073	4.943.207	32.104.468	3.812.532	0	2.189.352	281.229.753
"Sem definir"		0	0	1.094.648	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.094.648
Extração total de água	34.538.260	241.473.922	59.063.782	40.027.454	0	0	0	882.475.297	7.516.412	561.526.584	19.016.475	9.004.601	5.934.192	1.860.576.979

GRI 303-3: Água reciclada ou reutilizada (m³)

	Arábia Saudita	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Emirados	Espanha	França	Geórgia	Itália	México	Portugal	TOTAL
2023	-	-	-	-	-		5.496.166	3.427.689	-	-	-	-	-	8.923.855
2022	-	-	-	-	-	72.655.330	5.137.647	3.069.592	-	-	-	-	-	80.862.569
2021	-	-	-	-	-	55.917.293	4.394.661	3.852.232	-	-	-	-	-	64.164.186
2020	-	-	-	-	-	52.828.829	-	3.595.617	-	-	-	-	-	56.424.446

GRI 303-3c Extração de água por fonte

2023	Arábia Saudita	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Emirados	Espanha	França	Geórgia	Itália	México	Portugal	TOTAL
Água doce (total de sólidos dissolvidos ≤ 1000 mg/l)	0	0	59.065.427	69.808.227	0	0	0	824.199.518	12.279.854	545.837.824	18.493.957	8.652.428	6.109.619	1.544.446.854
Outras águas (total de sólidos dissolvidos > 1000 mg/l)	36.416.632	248.154.549	0	577.009	0	0	0	34.790.507	0	0	0	0	0	319.938.697
TOTAL	36.416.632	248.154.549	59.065.427	70.385.236	0	0	0	858.990.025	12.279.854	545.837.824	18.493.957	8.652.428	6.109.619	1.864.385.551
2022	Arábia Saudita	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Emirados	Espanha	França	Geórgia	Itália	México	Portugal	TOTAL
Água doce (total de sólidos dissolvidos ≤ 1000 mg/l)	0	0	59.063.782	40.027.454	0	0	0	802.328.966	7.516.412	561.526.584	19.016.475	9.004.601	5.934.192	1.504.418.466
Outras águas (total de sólidos dissolvidos > 1000 mg/l)	34.538.260	241.473.922	0	0	0	0	0	80.146.331	0	0	0	0	0	356.158.513
TOTAL	34.538.260	241.473.922	59.063.782	40.027.454	0	0	0	882.475.297	7.516.412	561.526.584	19.016.475	9.004.601	5.934.192	1.860.576.979

GRI 303-4a Descargas de água por destino (m³)

2023	Arábia Saudita	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Emirados	Espanha	França	Geórgia	Itália	México	Portugal	TOTAL
Água superficial	0	0	45.782.430	6.994.056		68.518.349	40.516	396.535.040	364.705	119.464.117	7.566.993	0	3.579.434	648.845.640
Água marinha	20.353.134	140.616.620	0	3.110.669		0	0	145.030.684	0	0	0	0	0	309.111.107
Água de terceiros (total): Rede municipal e estações de tratamento	0	0	2.170.258	3.397.695	0	0	0	15.114.733	0	18.264.006	0	0	0	38.946.692
TOTAL	20.353.134	140.616.620	47.952.688	13.502.420	0	68.518.349	40.516	556.680.457	364.705	137.728.123	7.566.993	0	357.999.434	996.903.439
Total de água descarregada em ETAP e estações de dessalinização	20.353.134	140.616.620	2.170.258	3.409.067		0	0	32.178.239	0	18.264.006	0	0	0	216.991.324
Total de água descarregada em estações de dessalinização	20.353.134	140.616.620	0	11.372		0	0	17.063.506	0	0	0	0	0	178.044.632
Total de água descarregada em ETAR	0	0	45.782.430	10.093.353		68.518.349	40.516	524.502.218	364.705	118.464.117	7.566.993		3.579.434	778.912.115
TOTAL	40.706.268	281.233.240	47.952.688	13.513.792	0	68.518.349	40.516	573.743.963	364.705	136.728.123	7.566.993	0	3.579.434	1.173.948.071
2022	Arábia Saudita	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Emirados	Espanha	França	Geórgia	Itália	México	Portugal	TOTAL
Água superficial	0	0	43.337.361	3.972.576	0	0	347.747	431.442.457	324.764	162.690.719	8.985.573	0	2.626.802	653.727.999
Água marinha	18.900.680	136.988.502	0	1.248.421	0	0	3.748	146.431.988	0	0	0	0	0	303.573.339
Água de terceiros (total): rede municipal e estações de tratamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	18.900.680	136.988.502	43.337.361	5.220.997	0	0	351.495	577.874.445	324.764	162.690.719	8.985.573	0	2.626.802	957.301.338
Total de água descarregada em ETAP e estações de dessalinização	18.900.680	136.988.502	2.040.885	2.937.658		0	0	30.417.946	18.783	32.104.468	0	0	0	223.408.922
Total de água descarregada em estações de dessalinização	18.900.680	136.988.502	0	0		0	0	14.268.355	0	0	0	0	0	170.157.537
Total de água descarregada em ETAR	0	0	43.337.361	5.220.997		0	378.495	565.888.905	324.764	130.586.251	8.985.573	0	2.626.802	757.349.148
TOTAL	37.801.360	273.977.004	45.378.246	8.158.655	0	0	378.495	610.575.206	343.547	162.690.719	8.985.573	0	2.626.802	1.150.915.607

Capital natural: *entrada*

2023	Arábia Saudita	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Emirados	Espanha	França	Geórgia	Itália	México	Portugal	TOTAL
Volume de água bruta captada para gestão	33.171.432	248.145.459	59.065.427	65.615.173		0	0	608.225.644	8.864.669	545.835.824	3.868.952	8.652.428	2.277.114	1.583.722.122
Água potável produzida	12.818.298	107.528.839	56.895.169	62.206.106		0	0	492.802.134	8.864.669	527.571.818	3.696.749	8.652.428	2.277.114	1.283.313.324
Água purificada	0	0	45.782.430	10.093.353		68.518.349	5.536.682	527.929.907	364.705	119.464.117	7.566.993	0	3.579.434	788.835.970
Água bruta comprada	0	0	59.065.427	160.287		0	0	163.221.140	348.404	0	0	0	0	222.795.258
Água tratada comprada	0	0	0	4.770.063		0	0	250.764.381	3.415.185	0	14.625.005	0	3.832.501	277.407.135
Total de água consumida em processos de purificação e dessalinização	20.353.134	140.616.620	2.170.258	3.409.067		0	0	32.178.239	0	18.264.006	0	0	0	216.991.324
Quantidade de água distribuída	0	0	35.349.541	57.439.354		0	0	564.056.898	13.619.036	527.571.818	17.583.783	0	5.909.695	1.221.530.125
Água entrada ETAR	0	0	45.786.834	4.280.574		74.393.671	5.729.545	612.398.462	332.084	138.454.254	8.046.356	0	3.686.147	893.107.927
2022	Arábia Saudita	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Emirados	Espanha	França	Geórgia	Itália	México	Portugal	TOTAL
Volume de água bruta captada para gestão	34.538.260	241.473.922	59.063.782	39.314.648		0	0	632.567.726	5.085.229	561.526.584	3.812.532	10.805.521	2.189.356	1.590.377.560
Água potável produzida	15.637.580	104.485.420	57.022.897	36.376.990		0	0	522.496.314	5.066.446	529.422.116	3.682.586	10.805.521	2.189.356	1.287.185.226
Água purificada	0	0	43.337.361	5.220.997		69.719.940	5.516.142	568.958.497	324.764	130.586.251	8.985.573	0	2.626.802	835.276.327
Água bruta comprada	0	0	59.063.782	0		0	0	161.930.665	0	0	0	0	0	220.994.447
Água tratada comprada	0	0	0	712.806		0	0	249.907.571	2.573.205	0	15.203.943	0	3.744.840	272.142.365
Total de água consumida em processos de purificação e dessalinização	18.900.680	136.988.502	2.040.885	2.937.658		0	0	30.417.946	18.783	32.104.468	0	0	0	223.408.922
Quantidade de água distribuída	0	0	36.173.808	32.321.735		0	0	584.829.968	8.899.299	529.422.116	18.355.848	0	5.787.813	1.215.790.587
Água entrada ETAR	0	0	43.337.361	5.220.997		70.033.128	5.785.966	590.643.404	323.090	130.586.251	9.463.283	0	3.044.013	858.437.493

GRI 304-1 - Lista de áreas de biodiversidade

Contrato/Obra	Região/País	Nome da instalação	Áreas/espécies afetadas
ÁVILA	Ávila	ETAR	ES4110103: Montados dos rios Adaja e Voltoya / ES0000190: Montados dos rios Adaja e Voltoya
LA BAÑEZA	León	LA BAÑEZA, BOMBAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS POL. VILLAADELA	ES0000366: Valderia-Jamuz
RÁBADE	Lugo	ETAR RÁBADE	ES1120003: Parga - Ladra - Támoga ES1120015: Serra do Xistral
MONFORTE DE LEMOS	Lugo	ETAP RIBASALTAS + EBAP	ES1120016: Rio Cabe
MONFORTE DE LEMOS	Lugo	ETAR URBANA PIÑEIRA (+ BOMBAGEM DE MARGEM)	ES1120016: Rio Cabe
MONFORTE DE LEMOS	Lugo	EBAR MALECÓN	ES1120016: Rio Cabe
LOURO	Pontevedra	BOMBAGEM DE ORBENLE - PORRIÑO	ES1140011: Gándaras de Budiño
LOURO	Pontevedra	BOMBAGEM A GRANXA - PORRIÑO	ES1140011: Gándaras de Budiño
LOURO	Pontevedra	BOMBAGEM DE ÁREAS II (OU ÁTRIO) - TUI	ES0000375: Esteiro do Miño
LOURO	Pontevedra	BOMBAGEM DE REMESAL- TUI	ES1140005: Monte Aloia
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	EBAR RANDE	ES1140016: Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	EBAR PUERTO CESANTES	ES1140016: Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	EBAR ELEVACÃO 1	ES1140016: Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	EBAR ELEVACÃO 2	ES1140016: Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	EBAR ELEVACÃO 3	ES1140016: Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	Pontevedra	ETAR REDONDELA + GABINETE	ES1140016: Enseada de San Simón
COSMA	Corunha	Ebar Malde Vizoso	ES1110013: Xubia - Castro
COSMA	Corunha	EBAR OU VAL	ES1110002: Costa Ártabra
COSMA	Corunha	ETAR Pedroso	ES1110013: Xubia - Castro
NIGRAN_FCC AQUALIA, SA (NIGRÁN)	Pontevedra	NIGRAN_EBAR FOZ	ES1140003: A Ramallosa
NIGRAN_FCC AQUALIA, SA (NIGRÁN)	Pontevedra	NIGRAN_EBAR RAMALLOSA	ES1140003: A Ramallosa
MATALASCAÑAS / EL ROCÍO / ALMONTE / POLÍGONO INDUSTRIAL MATALAGRANA	Huelva	ETAR EL ROCÍO	ES0000024: Doñana
MATALASCAÑAS / EL ROCÍO / ALMONTE / POLÍGONO INDUSTRIAL MATALAGRANA	Huelva	EBAR BOCA DEL LOBO EL ROCÍO	ES0000024: Doñana

Contrato/Obra	Região/País	Nome da instalação	Áreas/espécies afetadas
MATALASCAÑAS / EL ROCÍO / ALMONTE / POLÍGONO INDUSTRIAL MATALAGRANA	Huelva	EBAR TAMBORILERO EL ROCÍO	ES0000024: Doñana
MATALASCAÑAS / EL ROCÍO / ALMONTE / POLÍGONO INDUSTRIAL MATALAGRANA	Huelva	EBAR EL TORUÑO EL ROCÍO	ES0000024: Doñana
ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS DE CABEZA DEL TORCÓN	Toledo	ETAP TORCÓN	ES4250005: Montes de Toledo / ES0000093: Montes de Toledo
UTE GESTIÓN CANGAS	Pontevedra	EBAR NERGA PLAYA	ES1140010: Costa da Vela
UTE GESTIÓN CANGAS	Pontevedra	EBAR VIÑÓ Nº1	ES1140010: Costa da Vela
UTE GESTIÓN CANGAS	Pontevedra	EBAR VIÑÓ Nº2	ES1140010: Costa da Vela
LA ADRADA	Ávila	ETAP LA ADRADA	ES4110115: Valle del Tiétar / ES0000184: Valle del Tiétar
PIEDRALAVES	Ávila	ETAP PIEDRALAVES	ES4110115: Valle del Tiétar / ES0000184: Valle del Tiétar
PIEDRALAVES	Ávila	EDAR PIEDRALAVES	ES4110115: Valle del Tiétar / ES0000184: Valle del Tiétar
ALGECIRAS	Cádiz	ETAP BUJEO	ES0000337: Estreito
DEPURAÇÃO ALGECIRAS	Cádiz	ETAR EL FARO	ES0000337: Estrecho
VALDÉS	Astúrias	ETAR BRIEVES	ES1200027: Rio Esva
MOGUER	Huelva		ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
CONTRATO HINOJOS	Huelva	EBAR LAS DUEÑAS	ES6150009: Doñana Norte e Oeste
CONTRATO HINOJOS	Huelva	ETAR HINOJOS	ES6150009: Doñana Norte e Oeste
CONTRATO HINOJOS	Huelva	ETAR TREBEJIL	ES6150009: Doñana Norte e Oeste
SAN JUAN DEL PUERTO	Huelva	EBAR EL PUENTE	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
SAN JUAN DEL PUERTO	Huelva	EBAR EL RECINTO FERIAL	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
SAN JUAN DEL PUERTO	Huelva	EBAR INTERMÉDIO	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
SAN JUAN DEL PUERTO	Huelva		ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
SAN JUAN DEL PUERTO	Huelva	EBAR P.I. DOMINICANO	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
ETAP LEVINCO	Astúrias	ETAP LEVINCO	ES1200054: Rios Negro e Aller
FCC-AQUALIA-OVIEDO U.T.E.	Astúrias	BAIRRO CATALUNHA-TRUBIA	ES1200052: Rio Trubia
DEPURTERUEL	Teruel	ETAR ALBARRACÍN	ES2420142: Sabinar de Monterde de Albarracín

Contrato/Obra	Região/País	Nome da instalação	Áreas/espécies afetadas
DEPURTERUEL	Teruel	<i>EBAR MANZANERA LOS CEREZOS</i>	ES2420129: Serra de Javalambre II
CARTAYA	Huelva	<i>ETAR EL ROMPIDO</i>	ES6150006: Marismas do Rio Piedras e Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR CAÑO LA CULATA</i>	ES6150006: Marismas do Rio Piedras e Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR LAS DUNAS</i>	ES6150006: Marismas do Rio Piedras e Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR SAN MIGUEL</i>	ES6150006: Marismas do Rio Piedras e Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR URANO</i>	ES6150006: Marismas do Rio Piedras e Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR EMBARCADERO</i>	ES6150006: Marismas do Rio Piedras e Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR PASEO MARITIMO</i>	ES6150006: Marismas do Rio Piedras e Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR EL FARO</i>	ES6150006: Marismas do Rio Piedras e Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR H. FUERTE</i>	ES6150006: Marismas do Rio Piedras e Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR MARINA</i>	ES6150006: Marismas do Rio Piedras e Flecha del Rompido
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR P.I. LA BARCA</i>	ES6150028: Estuário do Rio Piedras
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR EL CORCHUELO</i>	ES6150028: Estuário do Rio Piedras
CARTAYA	Huelva	<i>EBAR LA RIBERA</i>	ES6150028: Estuário do Rio Piedras
Danone	Madrid	<i>ETAR DANONE</i>	ES3110004: Bacia do rio Manzanares
GRANADILLA DE ABONA	Santa Cruz de Tenerife	<i>EBAR LOS ABRIGOS</i>	ES7020116: Sebadales do sul de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Santa Cruz de Tenerife	<i>EBAR LA ROCA</i>	ES7020116: Sebadales do sul de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Santa Cruz de Tenerife	<i>EBAR SOTAVENTO</i>	ES7020049: Montaña Roja / ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Santa Cruz de Tenerife	<i>EBAR LA TEJITA</i>	ES7020049: Montaña Roja
GRANADILLA DE ABONA	Santa Cruz de Tenerife	<i>EBAR LOS BALOS</i>	ES7020049: Montaña Roja / ES7020116: Sebadales do sul de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Santa Cruz de Tenerife	<i>EBAR EL MUELLE</i>	ES7020116: Sebadales do sul de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Santa Cruz de Tenerife	<i>EBAR LOS MARTÍNEZ</i>	ES7020116: Sebadales do sul de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Santa Cruz de Tenerife	<i>EBAR MÉDANO BEACH I</i>	ES7020116: Sebadales do sul de Tenerife
GRANADILLA DE ABONA	Santa Cruz de Tenerife	<i>EBAR MÉDANO BEACH II</i>	ES7020116: Sebadales do sul de Tenerife

Contrato/Obra	Região/País	Nome da instalação	Áreas/espécies afetadas
Serviço Municipal de Águas da Câmara Municipal de Lena	Astúrias	<i>ETAR Jomezana</i>	ES1200011: Peña Ubiña
Serviço Municipal de Águas da Câmara Municipal de Lena	Astúrias	<i>ETAR e Fosa Espinedo</i>	ES1200011: Peña Ubiña
Cañón del Río Lobos	Soria	<i>ETAR TALVEILA</i>	ES4170135: Cañón de río Lobos
Madrigal de las Altas Torres - Sergio	Ávila	<i>Moraña-EDAR MADRIGAL</i>	ES0000204: Tierra de Campiñas
Cañón del Río Lobos	Soria	<i>EDAR CASAREJOS-VADILLO</i>	ES4170135: Cañón de río Lobos
Louro	Pontevedra	<i>BOMBAGEM O CERQUIDO - SALCEDA</i>	ES1140011: Gándaras de Budiño
Monforte de Lemos	Lugo	<i>EBAR Levamos</i>	ES1120016: Rio Cabe
Águas de Langreo S.L.	Astúrias	<i>ETAP Lorenzo Velasco (Entralgo)</i>	ES1200039: Cuencas Mineras
Santa Cruz de Bezana	Cantábria	<i>EBAR SAN JUAN DE LA CANAL</i>	ES1300004: Dunas de Liencres e Estuario del Pas
Santa Cruz de Bezana	Cantábria	<i>EBAR PLAYA SAN JUAN DE LA CANAL</i>	ES1300004: Dunas de Liencres e Estuario del Pas
Santa Cruz de Bezana	Cantábria	<i>EBAR COVACHOS (Baixa, passa a ser competência de MARE)</i>	ES1300004: Dunas de Liencres e Estuario del Pas
Contrato de fornecimento de água e sistema de esgotos de Formentera	Baleares	<i>EBAR Estany Pudent Petit</i>	ES0000084: Ses Salines d'Eivissa i Formentera
CONTRATO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO EM FORMENTERA	Baleares	<i>EBAR Estany Pudent Gros</i>	ES0000084: Ses Salines d'Eivissa i Formentera
CONTRATO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO EM FORMENTERA	Baleares	<i>EBAR Estany des Peix</i>	ES0000084: Ses Salines d'Eivissa i Formentera
Contrato Frigiliana	Málaga	<i>F_EBAR FUENTE VIEJA</i>	ES6170007: Serras de Tejeda, Almijara e Alhama
MANCOMUNIDAD RIO ALGODOR	Toledo	<i>ETAP ALGODOR</i>	ES4250009: Yesares del valle del Tajo
ETAR Luarca	Astúrias	<i>ETAR Luarca</i>	ES1200026: Rio Negro
ALGECIRAS	Cádiz	<i>EBAR Faro IV</i>	ES0000337: Estrecho
ALGECIRAS	Cádiz	<i>EBAR Faro II</i>	ES0000337: Estrecho
ALGECIRAS	Cádiz	<i>EBAR Faro III</i>	ES0000337: Estreito
UTE GESTIÓN CANGAS	Pontevedra	<i>EBAR VIÑÓ N°3</i>	ES1140010: Costa da Vela
Contrato VILLAMARTIN	Cádiz	<i>ETAR CHAPARRAL</i>	ES6120002: Extremidade da represa de Bornos
Contrato VILLAMARTIN	Cádiz	<i>ETAR VILLAMARTIN</i>	ES6120002: Extremidade da represa de Bornos

Contrato/Obra	Região/País	Nome da instalação	Áreas/espécies afetadas
Contrato La Palma del Condado	Huelva	EBAR Polig Dehesa	ES0000024: Doñana
ETAR GUADALETE (Jerez de la Frontera)	Cádiz	ETAR Guadalete	ES6120021: Rio Guadalete
NILSA TUDELA E NAVARRA SUROESTE	Navarra	ETAR TUDELA	ES2200040: Rio Ebro
Moguer	Huelva	EDAR MOGUER	ES6150014: Marismas e Riberas del Tinto / ES6150021: Corredor Ecológico do Rio Tinto / ES6150029: Estuário do Rio Tinto
CONTRATO VILLENA	Alicante	ETAR Las Virtudes	ES5212007: Salero e Cabecicos de Villena
Purificação Rioja Alta	La Rioja	ETAR VINIEGRA DE ARRIBA	ES0000067: Serras de Demanda, Urbión, Cebollera e Cameros
Purificação Rioja Alta	La Rioja	ETAR VILLAVELAYO	ES0000067: Serras de Demanda, Urbión, Cebollera e Cameros
Purificação Rioja Alta	La Rioja	ETAR VINIEGRA DE ABAJO	ES0000067: Serras de Demanda, Urbión, Cebollera e Cameros
Purificação Rioja Alta	La Rioja	ETAR VENTROSA	ES0000067: Serras de Demanda, Urbión, Cebollera e Cameros
Purificação Rioja Alta	La Rioja	ETAR BRIEVA	ES0000067: Serras de Demanda, Urbión, Cebollera e Cameros
Purificação Rioja Alta	La Rioja	ETAR ANGUIANO	ES0000067: Serras de Demanda, Urbión, Cebollera e Cameros
Tarifa	Cádiz	ETAR Bolonia	ES0000337: Estreito
COSMA	Corunha	EBAR A Pedra	ES1110013: Xubia - Castro
COSMA	Corunha	EBAR Faxin	ES1110013: Xubia - Castro
COSMA	Corunha	EBAR Calliqueira	ES1110002: Costa Ártabra
Tarifa	Cádiz	EBAR Bolonia	ES0000337: Estreito
OUTEIRO DE REI	Lugo	ETAR OUTEIRO DE REI	ES1120003: Parga - Ladra - Támoga
OUTEIRO DE REI	Lugo	ETAP OUTEIRO DE REI	ES1120003: Parga - Ladra - Támoga
EDAR'S RIBERA ALTA DE NAVARRA	Navarra	EBAR PERALTA	ES2200035: Secções Inferiores do Aragão e do Arga
EDAR'S RIBERA ALTA DE NAVARRA	Navarra	EBAR FUNES	ES2200035: Secções Inferiores do Aragão e do Arga
Estação de dessalinização Mutxamel	Alicante	IDAM MUTXAMEL	ESZZ16008: Espaço marinho do Cabo de les Hortes
EDAR'S RIBERA ALTA DE NAVARRA	Navarra	EBAR GASOLINERA FALCES	ES2200035: Secções Inferiores do Aragão e do Arga
EMASER	Cidade Real	FUENCALIENTE. ETAP FUENCALIENTE	ES0000090: Sierra Morena

Contrato/Obra	Região/País	Nome da instalação	Áreas/espécies afetadas
EMASER	Cidade Real	SOLANA DEL PINO. ETAP SOLANA DEL PINO	ES0000090: Sierra Morena
ETAR Navalcán - Parrillas	Toledo	ETAR Navalcán - Parrillas	ES4250001: Serra de San Vicente e vales de Tiétar e Alberche
Região de Talavera (SyB)	Toledo	ETAP Montesclaros	ES4250001: Serra de San Vicente e vales de Tiétar e Alberche
Região de Talavera (SyB)	Toledo	ETAP Sartajada	ES4250001: Serra de San Vicente e vales de Tiétar e Alberche
Mondoñedo	Lugo	ETAR Mondoñedo + EBAR	ES1120015: Serra do Xistral
ETAR SAN ROMÁN	Cantábria	BOO 1	ES1300004: Dunas de Liencres e Estuario del Pas
ETAR SAN ROMÁN	Cantábria	LIENCRES	ES1300004: Dunas de Liencres e Estuario del Pas
ETAR SAN ROMÁN	Cantábria	SAN JUAN DE LA CANAL	ES1300004: Dunas de Liencres e Estuario del Pas
UTE Estações de tratamento Lote 1	Toledo	ETAR ANCHURAS	ES4220003: Rios da bacia média do Guadiana e encostas/vertentes
UTE Estações de tratamento Lote 1	Toledo	ETAR CAMARENILLA-CAMARENA-ARCICÓLLAR	ES0000435: Área estepária na margem direita do rio Guadarrama
ETAR SAN ROMÁN	Cantábria		ES1300004: Dunas de Liencres e Estuario del Pas
ETAR SAN ROMÁN	Cantábria	Covachos	ES1300004: Dunas de Liencres e Estuario del Pas
		Obra de Adequação da Rede Pluvial P.I de Martos - fase I	
ETAR de Grado, Trubia e Olloniego e Sistema de Coletores de San Claudio	Astúrias	VERTEDOURO PEÑAFLORES II	ES1200029: Rio Nalón
UTE Estações de tratamento Lote 1	Toledo	ETAR RIELVES-HUECAS	ES0000435: Área estepária na margem direita do rio Guadarrama
Sistema de esgotos Alcoi	Alicante	ETAR ALBERGUE CANINO	ES0000213: Serres de Mariola e o Carrascar de la Font Roja
Sistema de esgotos Alcoi	Alicante	ETAR FONTE ROJA	ES0000213: Serres de Mariola e o Carrascar de la Font Roja
ETAR Municipais Cantábria Lote 1	Cantábria	EBAR BUSTABLADO	ES1300002: Montanha Oriental / ES1300011: Rio Asón
ETAR Municipais Cantábria Lote 1	Cantábria	ETAR ARREDONDO	ES1300002: Montanha Oriental / ES1300011: Rio Asón
ETAR Municipais Cantábria Lote 1	Cantábria	ETAR BUSTABLADO	ES1300002: Montanha Oriental / ES1300011: Rio Asón
ETAR Municipais Cantábria Lote 1	Cantábria	ETAR LA CABAÑA-CLUB DE CAMPO URB NUEVA CANTABRIA	ES1300015: Rio Miera
ETAR Municipais Cantábria Lote 1	Cantábria	EDAR OMOÑO	ES1300015: Rio Miera
ETAR Municipais Cantábria Lote 1	Cantábria	ETAR RADA	ES0000143: Marismas de Santoña, Victoria e Joyel e Ria de Ajo / ES1300007: Marismas de Santoña, Victoria e Joyel
Caltaquá	Itália - Sicília	Gela - Sollevamento Acropoli	ITA050011: Torre Manfria
Caltaquá	Itália - Sicília	Serradifalco - Sollevamento Largo San Giuseppe	ITA050003: Lago Soprano

GRI 305-1, 305-2 e 305-3: Emissões de alcance 1, 2 e 3

2023 (tCO ₂ e)	Espanha	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Itália	México	Portugal	Emirados	Arábia Saudita	França	Geórgia	TOTAL
Âmbito 1	65.768	0	7.819	1.556	0	6.537	715	0	704	4.860	0	241	11.037	94.476
Combustíveis fósseis	9.594,4	0,0	1.455,2	906,4		3,6	351,6	0,0	158,6	4300,6	0,0	216,4	5.357,5	22.344
Complexos de gestão de água	5.6173,6	0,0	6.363,5	649,4		6.533,5	363,5	0,0	545,8	559,1	0,0	24,9	918,7	72.132
Âmbito 2	79.206	172.805	10.438	8.635		6.544	3.493	12.457	809	6.892	38.642	459	3.975	344.355
Eletricidade ou vapor adquiridos a terceiros	79.206	172.805	10.438	8.635		6.544	3.493	12.457	809	6.892	38.642	459	3.975	344.355
Âmbito 3	127.958	21.887	4.600	2.994	0	4.524	3.187	2.559	860	1.573	4.850	846	376.888	552.726
Itens e serviços comprados	56.226,0	1.180,6	1.999,8	1.785,2		199,2	2.524,6	1.207,3	558,3	4,7	1.183,1	547,4	240	67.656
Atividades ligadas ao combustível e energia fora do alcance 1 e 2	7.863,3	20.706,7	760,2	746,9		1.162,2	249,9	1.351,3	104,5	1.400,1	3.666,9	78,6	1.519,1	39.610
Resíduos gerados nas operações	63.868,8	0,0	1.839,6	462,3		3.162,1	412,7	0,0	197,5	167,9	0,0	219,8	375.129,0	445.460
TOTAL	272.932	194.692	22.856	13.185		17.604	7.396	15.016	2.374	13.325	43.492	1.547	387.139	996.318
Outras emissões*	19.775	0	4.245	0		0	0	0	0	0	0	0	0	24.021

2022 (tCO ₂ e)	Espanha	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Itália	México	Portugal	Emirados	Arábia Saudita	França	Geórgia	TOTAL
Âmbito 1	85.409	0	7.342	419	0	6.466	720	0	482	6.615	0	807	10.985	119.246
Combustíveis fósseis	10.204	0	1.533	419		4	353	0	131	6.073	0	784	5.753	25.254
Complexos de gestão de água	75.205	0	5.809	0		6.462	366	0	351	542	0	23	5.232	93.991
Âmbito 2	101.440	147.146	10.356	3.190	0	5.139	2.531	10.919	724	8.765	36.934	222	3.153	330.519
Eletricidade ou vapor adquiridos a terceiros	101.440	147.146	10.356	3.190		5.139	2.531	10.919	724	8.765	36.934	222	3.153	330.519
Âmbito 3	135.664	19.755	6.332	1.622	0	3.981	6.898	2.839	2.856	1.772	4.708	1.025	84.937	272.386
Itens e serviços comprados	64.622	1.071	2.333	730		171	6.284	1.482	2.456	3	1.211	775	158	81.294
Atividades ligadas ao combustível e energia fora do alcance 1 e 2.	13.986	18.684	860	506		916	229	1.357	102	1.560	3.497	211	1.764	43.671
Resíduos gerados nas operações	57.056	0	3.139	386		2.895	385	0	298	209	0	39	83.015	147.421
TOTAL	322.513	166.901	24.031	5.231	0	15.585	10.148	13.758	4.062	17.152	41.642	2.053	99.076	722.151
Outras emissões*	28.633	0	4.699	0		0	47	0	0	0	0	0	0	33.378

GRI 305-7: Emissões atmosféricas

2023	Espanha	Argélia	Chéquia	Colômbia	Chile	Egito	Itália	México	Portugal	Emirados	Arábia Saudita	México	Portugal	TOTAL
TNOx	42,2	0,00	6,17	3,58		0,01	1,59	0,00	0,68	21,24	0,00	0,94	21,34	97,8
TSOx	0,02	0,00	0,003	0,002		0,00	0,001	0,00	0,00	0,009	0,00	0,00	0,012	0,047
2022														
TNOx	21,5	0,0	6,5	1,6		0,0	1,6	0,0	0,6	21,5	0,0	3,4	22,7	56,7
TSOx	0,021	0,00	0,004	0,001		0,00	0,001	0,00	0,003	0,009	0,00	0,002	0,014	0,040

* Associadas a combustíveis de origem biogénica.

GRI 306-4 e 5: Resíduos perigosos gerados e por destino

2023 Resíduos perigosos gerados e destino em Toneladas

País	Âmbito	Gorduras ETAR	Resíduos com conteúdo em amianto	Óleos usados	Embalagens vazias contaminadas	Outros	Lamas ETAR	TOTAL
Espanha	Eliminação	101,2	78,10	4,17	9,30	391,90	2.466,70	3.051,37
	Valorização	11,3	0,00	11,50	10,90	59,1	88,60	181,40
	TOTAL	112,50	78,10	15,67	20,20	451,00	2.555,30	3.232,77
Portugal	Eliminação	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	Valorização	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
França	Eliminação	0,00	0,00	0,07	0,50	0,00	0,00	0,57
	Valorização	0,00	0,00	0,00	0,00	2,65	0,00	2,65
	TOTAL	0,00	0,00	0,07	0,50	2,65	0,00	3,22
Itália	Eliminação	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,15	0,17
	Valorização	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,15	0,17
México	Eliminação	0,00	0,22	0,52	0,45	2,15	0,00	3,35
	Valorização	0,00	0,00	0,12	0,02	0,08	0,00	0,22
	TOTAL	0,02	0,22	0,64	0,47	2,23	0,00	3,57
Emirados	Eliminação	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	Valorização	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Arábia	Eliminação	0,00	0,00	0,76	222,70	0,00	0,00	223,46
	Valorização	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	TOTAL	0,00	0,00	0,76	222,70	0,00	0,00	223,46
Omã	Eliminação	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	Valorização	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Egito	Eliminação	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06	2.044,98	2.045,04
	Valorização	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.045,90	1.045,90
	TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06	3.090,88	3.090,94
Chéquia	Eliminação	0,00	0,00	0,00	1,31	1,37	0,00	2,68
	Valorização	0,00	0,00	0,86	0,00	0,00	0,00	0,86
	TOTAL	0,00	0,00	0,86	1,31	1,37	0,00	3,54
Argélia	Eliminação	0,00	0,00	1,38	0,90	4,43	0,00	6,71
	Valorização	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
	TOTAL	0,00	0,00	1,38	0,90	4,43	0,00	6,71
TOTAL	Eliminação	101,2	78,32	6,90	235,16	399,92	4.511,83	5.333,35
	Valorização	11,3	0,00	12,48	10,90	61,83	1.134,50	1.231,03
	TOTAL	112,50	78,32	19,39	246,08	461,75	5.645,33	6.564,38

GRI 401-1: Novas contratações por país e idade

Aspecto	2023																							
	Espanha			Arábia Saudita			Argélia			Chéquia			Geórgia			Colômbia			Egito			Emirados		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Novas contratações	629	265	894	51	5	56	5	4	9	69	32	101	2,989	561	3,45	251	190	441	331		331	50	-	50
Até 35 anos	264	132	396	17	4	21	5	3	8	20	8	28	831	183	1,014	143	105	248	177		177	16		16
Entre 35 e 55	317	124	441	33	1	34	-	1	1	44	21	65	1,151	205	1,356	94	83	177	147		147	31		31
Mais de 55	48	9	57	1	-	1	-	-	-	5	3	8	1,007	73	1,08	14	2	16	7		7	3		3

Aspecto	2023																							
	França			Itália			México			Omã			Portugal			Qatar			Roménia			TOTAL		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL									
Novas contratações	59	22	81	30	2	32	14	6	20	15	6	21	13	9	22	18	2	20	1	1	2	4.525	1.105	5.630
Até 35 anos	23	11	34	9	2	11	9	2	11	11	5	16	8	5	13	8	1	9	1	1	2	1.542	462	2.004
Entre 35 e 55	32	10	42	18		18	5	4	9	4	1	5	5	4	9	10	1	11				1.891	455	2.346
Mais de 55	4	1	5	3		3			-			-			-			-			-	1.092	88	1.180

GRI 401-1: Novas contratações

Aspecto	2023			2022			2021			Var. 22/23		
	Homens	Mulheres	TOTAL									
Novas contratações	4.525	1.005	5.530	1.160	353	1.513	820	277	1.097	290 %	185 %	266 %
Até 35 anos	1.539	462	2.001	490	189	680	401	177	578	214 %	144 %	194 %
Entre 35 e 55	1.894	455	2.349	573	151	723	383	95	478	231 %	202 %	225 %
Mais de 55	1.092	88	1.180	97	13	110	36	5	41	1.026 %	577 %	973 %
Taxa de novas contratações até 35 anos	67 %	66 %	67 %	25 %	33 %	27 %	34 %	43 %	36 %	43 %	34 %	41 %
Taxa de novas contratações entre 35 e 55	31 %	27 %	30 %	10 %	10 %	10 %	7 %	7 %	7 %	21 %	17 %	20 %
Taxa de novas contratações mais de 55	43 %	23 %	41 %	4 %	4 %	4 %	2 %	2 %	2 %	39 %	20 %	37 %
Totais taxa de novas contratações	41 %	36 %	40 %	11 %	14 %	12 %	10 %	14 %	11 %	30 %	22 %	28 %

GRI 401-1: Rotatividade de pessoal por país e idade

Aspetto	Espanha			Arábia Saudita			Argélia			Chéquia			Geórgia			Colômbia			Egito			Emirados		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Rotatividade de pessoal	173	94	267	15	1	16	1	1	2	22	11	33	230	35	265	28	25	53	6	-	6	4	1	5
Até 35 anos	75	48	123	3	1	4	-	1	1	4	2	6	104	22	126	16	12	28	1	-	1	2	-	2
Entre 35 e 55	88	40	128	8	-	8	1	-	1	12	7	19	85	12	97	9	13	22	5	-	5	2	1	3
Mais de 55	10	6	16	4	-	4	-	-	-	6	2	8	41	1	42	3	-	3	-	-	-	-	-	-

Aspetto	França			Itália			México			Omã			Portugal			Qatar			Roménia			TOTAL		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL									
Rotatividade de pessoal	8	5	13	5	-	5	2	3	5	8	1	9	7	2	9	1	-	1	1	-	1	511	179	690
Até 35 anos	6	4	10	-	-	-	1	2	3	4	1	5	2	1	3	-	-	-	-	-	-	218	94	312
Entre 35 e 55	2	1	3	2	-	2	1	1	2	3	-	3	4	1	5	1	-	1	1	-	1	224	76	300
Mais de 55	-	-	-	3	-	3	-	-	-	1	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	69	9	78

GRI 401-1: Rotação de pessoal

Aspetto	2023			2022			Var.22/23		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Rotação voluntária do pessoal	511	179	690	250	112	362	104 %	60 %	91 %
Até 35 anos	218	94	312	116	58	174	88 %	62 %	79 %
Entre 35 e 55	224	76	300	111	44	155	102 %	73 %	94 %
Mais de 55	69	9	78	23	10	33	200 %	-10 %	136 %
Taxa de rotatividade até 35 anos	10 %	14 %	10 %	6 %	10 %	7 %	4 pp	4 pp	4 pp
Taxa de rotatividade entre 35 e 55	4 %	5 %	4 %	2 %	3 %	2 %	2 pp	2 pp	2 pp
Taxa de rotatividade mais de 55	3 %	2 %	3 %	1 %	3 %	1 %	2 pp	-1 pp	-1 pp
Totais taxa de rotatividade	5 %	6 %	5 %	2 %	5 %	3 %	2 pp	2 pp	2 pp

GRI 401-3: Número de empregados com direito a licença parental por sexo

Aspetto	2023			2022			% de variação 22/23		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Trabalhadores que tiveram direito a licença parental	207	43	250	180	42	222	23 %	-33 %	13 %
Funcionários que gozaram licença parental	207	43	250	180	42	222	23 %	-33 %	13 %
Funcionários que regressam ao trabalho após terminar a licença parental	204	43	247	180	41	221	13 %	5 %	12 %
Funcionários que regressaram ao trabalho após a licença parental e continuam como funcionários 12 meses depois de regressar	96	27	123	172	36	208	-44 %	-25 %	-41 %
Taxa de retorno	99 %	100 %	99 %	100 %	98 %	100 %	-1 %	2 %	-1 %
Taxa de retenção	46 %	63 %	49 %	96 %	86 %	94 %	-49 %	-23 %	-44 %

GRI 405-1: Percentagem de pessoas nos órgãos de governo da organização

Aspetto	2023			2022			variação 22/23		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Nº de diretores	126	10	136	121	10	131	5 %	2 %	4 %
Percentagem em relação ao total	0,92 %	0,07 %	0,99 %	0,95 %	0,07 %	1,03 %	-	-	-
Até 35 anos	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Entre 35 e 55	81	8	88	85	8	93	-5 %	3 %	-5 %
Mais de 55	45	2	47	36	2	38	25 %	0 %	24 %
Nº de níveis intermédios	1.339	427	1.766	1.064	325	1.389	26 %	31 %	27 %
Percentagem em relação ao total	9,37 %	3,107 %	12,83 %	8,39 %	2,57 %	10,96 %	-	-	-
Até 35 anos	223	103	326	121	68	189	84 %	52 %	72 %
Entre 35 e 55	825	277	1.101	710	226	937	16 %	22 %	18 %
Mais de 55	292	47	339	232	31	263	26 %	52 %	29 %
Nº de técnicos	1.464	866	2.330	1.296	751	2.047	13 %	15 %	14 %
Percentagem em relação ao total	10,63 %	6,29 %	16,96 %	10,23 %	5,93 %	16,16 %	-	-	-
Até 35 anos	506	300	806	428	238	665	18 %	26 %	21 %
Entre 35 e 55	694	487	1.180	607	449	1.056	14 %	8 %	12 %
Mais de 55	264	80	343	261	65	326	1 %	23 %	5 %
Nº de administrativos	348	931	1.280	328	885	1.213	6 %	5 %	5 %
Percentagem em relação ao total	2,53 %	6,77 %	9,30 %	2,59 %	6,99 %	9,57 %	-	-	-
Até 35 anos	88	160	248	82	143	225	7 %	12 %	10 %
Entre 35 e 55	182	627	809	168	608	776	8 %	3 %	4 %
Mais de 55	79	144	223	78	134	212	1 %	7 %	5 %
Nº noutros cargos	7.731	521	8.253	7.403	490	7.893	4 %	6 %	5 %
Percentagem em relação ao total	56,17 %	3,79 %	59,96 %	58,42 %	3,86 %	62,28 %	-	-	-
Até 35 anos	1.466	132	1.598	1.349	130	1.479	9 %	1 %	8 %
Entre 35 e 55	4.416	287	4.703	4.300	257	4.557	3 %	12 %	3 %
Mais de 55	1.849	103	1.952	1.754	102	1.857	5 %	-	5 %
TOTAL	11.008	2.755	13.764	10.212	2.461	12.673	8 %	12 %	9 %
	79,98 %	20,02 %	100,00 %	80,58 %	19,42 %	100,00 %			

GRI 405-2: Rácio do salário base

Aspetto	2023			2022		
	Homens	Mulheres	TOTAL	Homens	Mulheres	TOTAL
Remuneração média dos executivos/gestores	137.284 €	146.136 €	6 %	141.381 €	140.218 €	-1 %
Remuneração média de quadros intermediários	47.643 €	40.87 €	-14 %	46.20 €8	40.272 €	-13 %
Remuneração média dos técnicos	34.547 €	29.716 €	-14 %	32.863 €	28.479 €	-13 %
Remuneração média dos administrativos	27.805 €	24.989 €	-10 %	27.382 €	24.231 €	-12 %
Remuneração média de vários cargos	27.253 €	18.939 €	-31 %	26.343 €	18.161 €	-31 %

*Dados de Espanha

Nota: O cálculo da diferença salarial é o seguinte: (remuneração média para mulheres – remuneração média para homens) / remuneração média para homens. A diferença na remuneração deve-se ao recebimento de complementos associados à prestação de trabalho, tais como disponibilidade, turnos noturnos, plantão, vigilantes, etc., que são realizados principalmente por homens. De acordo com a % de emprego por género no setor da água, segundo os dados do INE, está correlacionada com a % de distribuição por género e a realização destas tarefas por homens vs. mulheres.

Cobertura dos Sistemas de Gestão por Países

Norma	ISO 9001	ISO 14001	ISO 50001
Espanha	66,5 %	66,5 %	48,49 %
Portugal	100 %	100 %	0 %
França	100 %	100 %	0 %
Itália	100 %	100 %	0 %
Chéquia	100 %	100 %	100 %
Geórgia*	94,23 %	94,23 %	-
Argélia*	86,86 %	86,86 %	-
Egito	58,14 %	58,14 %	-
EAU	100 %	100 %	-
Omã	100 %	100 %	-
Arábia*	13,93 %	13,93 %	-
Qatar	-	-	-
México*	52,32 %	52,32 %	-
Colômbia	20,60 %	-	-
Chile	100 %	100 %	-

*Em 2023, foram incluídos os contratos da estação de dessalinização HAAISCO (Arábia Saudita), e UTE O&M Mostaganem (Argélia), o CIA da GWP (Geórgia), a ETAP Realito (México) e UTE Depuração LOTE 1 (Espanha).

Organograma vigente durante o ano de 2023

CEO

FÉLIX PARRA

DIREÇÕES TERRITORIAIS

ESPAÑA

Diretor

Santiago Lafuente

Zona I

Juan Carlos Rey

Zona II

Juan Luis Castillo

Zona III

Lucas Díaz

INTERNACIONAL

Diretor

Luis de Lope

Zona Europa

Guillermo Moya

Zona MENA

José Enrique Bofill

Zona Américas

José Miguel Janices

DIREÇÕES CORPORATIVAS

Dir. Assessoria Jurídica

Elena Barroso

Dir. Compras

Alberto Andérez

Dir. Comunicação e
Sustentabilidade Corporativa

Juan Pablo Merino

Dir. Cumprimento Normativo

Jesús Ortega

Dir. Económica e Finanças

Isidoro Marbán

Dir. Operações e Tecnologia

Pedro Rodriguez

Diretor Adjunto

Javier Santiago

Dir. Gestão de
Clientes e TI

Miguel Perea

Dir. Pessoas e Cultura

Carmen Rodríguez