



aqualia

ACT

PŘIJMI OPATŘENÍ

بدي فعل

ATTUA

AGISSEZ

იმოქმედო

ACTÚA

ATUE

É o momento,
atue

Resumo Executivo 2021

Criamos valor partilhado para as nossas partes interessadas

Principais indicadores 2021:

CLIENTES, UTILIZADORES E EMPRESAS

ACESSO À ÁGUA AOS UTILIZADORES

29,6 M

ÁGUA POTÁVEL PRODUZIDA

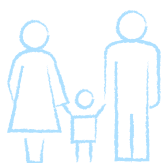
708.279.045 m³

666.842.917 m³ em 2020 (6% var.)

N.º DE DETERMINAÇÕES DE QUALIDADE DA ÁGUA

1.021.192

1.019.780 em 2020 (0% var.)



AValiação DO APOIO AO
CLIENTE*

81,4%

*Inquéritos de satisfação
realizados em 2020

APOIO AO CLIENTE: ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES

0,25% 1,71%

Espanha

0,32% em 2020 (-0,07 pp)

Internacional

1,40% em 2020 (+0,31 pp)

COMUNIDADES COM ACESSO À ÁGUA

AJUDA AOS MAIS VULNERÁVEIS

139 centros da Cáritas beneficiados com 56.315 €

Em 2020: 139 centros Caritas, 22.066 pessoas beneficiadas e um investimento de 55.390 €



PERSPETIVA COLABORATIVA

50 Diálogo com mais de 50 associações setoriais espanholas e internacionais

50 associações em 2020 (0% var.)

SERVIÇO DE ÁGUA E SANEAMENTO

2.640.519 pessoas com possibilidade de acesso a tarifas subsidiadas

Em 2020, 2.103.575 beneficiados (26% var.)



IMPACTO NO MEIO AMBIENTE

DEPURAÇÃO

695.277.335 m³ Água depurada devolvida ao seu ambiente natural

Em 2020, 687.943.351 m³ (1% var.)



PEGADA DE CARBONO

441.708 TnCO₂eq

458.419 TnCO₂eq em 2020 (-4% var.)



FUNCIONÁRIOS

FORMAÇÃO

800.029 €

614.941 € em 2020 (30% var.)

SALÁRIOS E BENEFÍCIOS

316 M€

309,2 M€ em 2020 (2% var.)

Cumprimos os nossos objetivos

Atuamos na Década da Ação cumprindo os nossos objetivos através do Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023:

AS NOSSAS LINHAS DE AÇÃO FOCAM-SE EM:



Alterações climáticas

Promover iniciativas voltadas para a minimização e adaptação às alterações climáticas.



Tecnologia

Alcançar uma tecnologia que permita uma gestão e uma utilização eficiente para que os cidadãos possam usufruir do acesso à água garantido pela Aqualia.



As nossas pessoas

Continuar a contribuir para a saúde e o bem-estar das nossas pessoas, bem como para a igualdade e diversidade e para o emprego digno e saudável.



Cultura e valores éticos

Transferir para toda a empresa e para a cadeia de abastecimento a cultura e os valores éticos e a *compliance* da Aqualia através de uma implantação 360°.



Comunidades

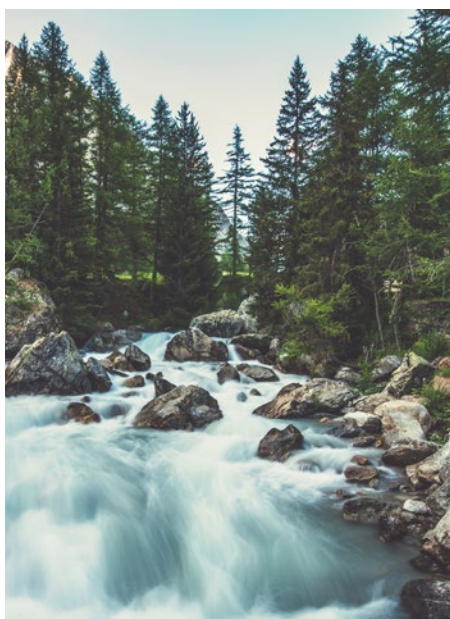
Garantir o acesso das pessoas à água e fortalecer o vínculo da Aqualia com todas as comunidades locais onde atuamos.



Alianças estratégicas

Conte com o apoio de alianças estratégicas que nos ajudem a atingir esses objetivos e a comunicar o valor que proporciona e a comunicar o valor que entregamos.

E BASEIAM-SE NOS NOSSOS PILARES:



Sustentabilidade

A Aqualia tem fixado objetivos na sua atividade relacionados com o cumprimento dos objetivos estabelecidos na Agenda 2030. E tudo isto com uma vocação de ação transversal e de integração cada vez maior destes objetivos na atividade da empresa.



Digitalização e tecnologia

A transformação digital da empresa e a aplicação de soluções tecnológicas nos seus processos constituem um eixo fundamental no presente e futuro da Aqualia.



Internacionalização

A atuação da empresa está intimamente ligada ao crescimento sustentável e expansão internacional que responde às necessidades globais de água potável e saneamento, especialmente nos territórios geográficos da Europa, América e MENA.

Cuidamos do planeta: mitigando os efeitos das alterações climáticas e adaptando-nos

Estamos na Década da Ação e, embora a nossa visão global aponte para 2030, a incerteza fez do curto prazo o único período de tempo que nos permite estabelecer objetivos atingíveis e reais que contribuam para a criação de valor.

AGIMOS PARA REDUZIR O CONSUMO HÍDRICO

Desenvolvemos programas próprios de monitorização e medição, integrados na plataforma Aqualia LIVE, com o objetivo de atingir um volume de água não registada (ANR) do total injetado na rede de distribuição, inferior ou igual a 27% em 2023. Em 2021, o volume de água não registada foi de 29,3%.

14%

A reutilização de águas residuais aumentou 14% em 2021 em comparação com 2020.



Realizámos investigações sobre as **boas práticas** contra o stress hídrico:

- **Investigação sobre a homologação de dispositivos hidráulicos** que possam ser utilizados em redes de abastecimento para melhorar a eficiência das redes de distribuição.
- **Projeto submarino Eivissa**, que conseguiu atingir 99,6% do desempenho hidráulico graças à deteção precoce de fugas.

OTIMIZAMOS O USO DE ENERGIA PARA REDUZIR AS EMISSÕES

- Calculámos a pegada de carbono individualizada em 100% dos países onde operamos.
- Realizámos uma ótima gestão de energia refletida na redução de 7% nas emissões de âmbito 2 em relação a 2020.
- Aumentámos o rácio das energias renováveis no volume de negócios em 6% face a 2020, sendo de 0,75 em 2021.
- Investigámos boas práticas para extrapolar todos os nossos projetos a partir do hidrogénio verde.



- Iniciámos a segunda fase de instalação de painéis solares, cujo objetivo é reduzir mais 820 tCO₂e/ano através da instalação de 3,14 MWp de painéis fotovoltaicos que irão abastecer 52 pontos de consumo.
- Desenvolvemos soluções inovadoras para descarbonizar a frota de veículos.

PROTEGEMOS A BIODIVERSIDADE NAS NOSSAS OPERAÇÕES

Identificámos 100% dos espaços protegidos para desenvolver projetos de biodiversidade para a recuperação dos ecossistemas.

ESPAÇOS PROTEGIDOS
100%



CONSCENCIALIZAMOS PARA A CIDADANIA

Realizámos diversas ações de consciencialização locais e globais sobre o uso adequado da água e a promoção do consumo responsável para ajudar a proteger o meio ambiente.



INOVAMOS E TRANSFERIMOS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA A MELHORIA CONTÍNUA

Transferimos soluções tecnológicas, desde o campo da inovação até a produção, para atingir os objetivos estabelecidos pela empresa. Em 2021, trabalhou-se em projetos de I+D, com um investimento de 5,09 5,09 M€.

INVESTIMENTO EM I+D
5,09 M€



Integramos a tecnologia ao serviço do ciclo integral da água para construir as cidades do futuro

Trabalhamos no desenvolvimento e implementação de tecnologias que possibilitem a otimização do ciclo integral da água através de soluções para o abastecimento e tratamento de forma eficiente e segura, contribuindo para o desenvolvimento sustentável na gestão dos recursos hídricos.

IoT.

Internet of Things

INTERNET OF THINGS

- Tecnologias do mercado integradas
- Cibersegurança e controlo local
- Padronização de comunicações industriais
- Gestão do conhecimento

Indicadores de qualidade da água em 2021: **99,91%** de conformidades sobre um total de **+1M** de determinações paramétricas.

GEO.

Geographic Environment Organization

SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

- Na rede de saneamento
- Sectorização
 - Polígonos de corte
 - Modelização hidráulica

CAC.

Customer Aqualia Contact

CENTRO DE APOIO AO CLIENTE

- Rastreabilidade do consumo associado a cada ponto de abastecimento

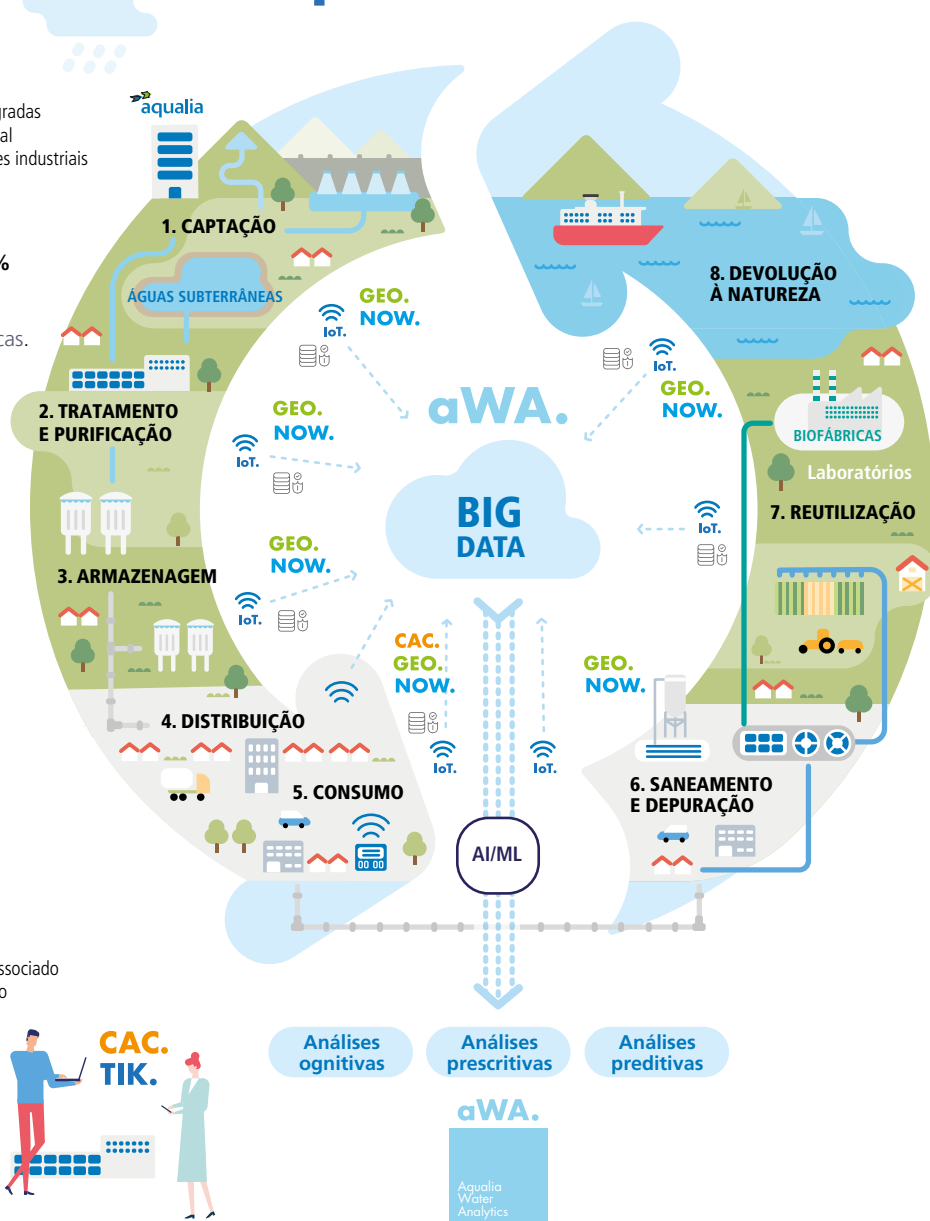


Apoio presencial
SMS
Conta Cliente Web
App
E-mail
Call center
Redes sociais

308.144
clientes usam
o Balcão virtual

638.507
contratos com fatura
eletrónica

aqualia *live*



TIK.

Transform Information into Knowledge

BUSINESS INTELLIGENCE

aplicado à gestão da água para reportar a clientes e municípios, confederações, observatórios, etc.

GEO.

Geographic Environment Organization

SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

- Na rede de saneamento
- Bacias de esgotos
 - Modelização hidráulica

NOW.

Next Order at Work

NEXT ORDER AT WORK

Plataforma que integra ativos para uma manutenção corretiva, preventiva e preditiva

- Gestão de ativos (ativos lineares, contadores, instalações e ativos industriais)
- Gestão de armazéns

136.945
contadores digitais de teleleitura
+450
serviços usam a aplicação de mobilidade NOW
Objetivo:
Integração da NOW em **90%** da equipa

PLATAFORMA ANALÍTICA PARA A GESTÃO INTELIGENTE DO CICLO DA ÁGUA

Plataforma analítica para a gestão inteligente do ciclo da água. Integra informações de dispositivos IoT através da utilização de tecnologias big data, cloud computing, machine learning e AI.



CYBERSECURITY

AI INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

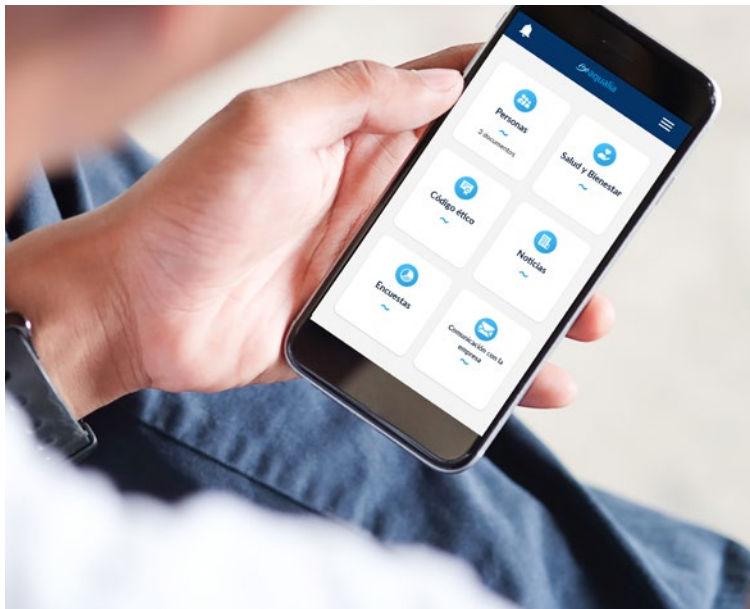
ML MACHINE LEARNING

IoT. INTERNET OF THINGS

Integração global

A nossa atividade é desenvolvida num ambiente laboral de qualidade e bem-estar

Somos pessoas comprometidas com os cidadãos.



FOCADOS NA GERAÇÃO DE UM AMBIENTE LABORAL DE QUALIDADE E BEM-ESTAR

INQUÉRITO AO AMBIENTE LABORAL 2021

95,1%

dos inquiridos reconhecem que gostam do seu trabalho.

88,7%

indicam que se sentem orgulhosos de trabalhar na Aqualia.

80,3%

dos inquiridos afirmaram que se sentiram acompanhados e apoiados pela empresa durante o confinamento.



APOSTAMOS NUMA EQUIPA DIVERSIFICADA COM IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

- Em 2021, renovámos o nosso compromisso com a Carta da Diversidade e aderimos à aliança #CEOPorLaDiversidad.
- Assinámos e registamos o III Plano de Igualdade 2021-2025.



5.478

participantes formados em temas como a igualdade, a conciliação, a diversidade e a gestão de conflitos interpessoais.



18,6%

de mulheres em cargos diretivos e de gestão intermédia.

SEGURANÇA E SAÚDE

9

planos de contingência e um Protocolo de Ação Preventiva desde 15 de março de 2020 até ao presente.



7.000

funcionários em Espanha tiveram acesso, através da aplicação móvel Be Aqualia, a ferramentas para melhorar o bem-estar emocional.



8,6

Índice de frequência de acidentes*.

*(N.º de acidentes com baixa/n.º de horas trabalhadas)*1.000.000.

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL



1.561

cursos organizados em 2021, em todos os países onde a Aqualia desenvolve a sua atividade.



24.422

participantes (18.133 homens e 6.289 mulheres).



105.296 h

de formação ministrada no total durante 2021.

Geramos um impacto positivo na sociedade e nas pessoas

O acesso à água é uma prioridade para a Aqualia. Para garantir que ninguém seja privado deste bem natural, a empresa implementa programas e mecanismos de ação social para garantir o acesso a todas as pessoas, bem como a medição do impacto dos projetos.

Na perspetiva de que essas ações também devem garantir o acesso às gerações futuras, procuramos garantir a sustentabilidade social em todas as comunidades onde atuamos.

INVESTIMENTO SOCIAL, COMUNICAÇÃO E DIÁLOGO COM AS PARTES INTERESSADAS

INVESTIMENTO TOTAL

2,67 M€



5,78%

cultural e académico

9,22%

desportivo

4,43%

social

3,36%

educação

77,19%

dedicado à comunicação e diálogo com as partes interessadas

GARANTIA DE ACESSO À ÁGUA AOS MAIS VULNERÁVEIS

Assegurámos mecanismos tarifários para garantir o acesso à água e saneamento e lançámos projetos de ação social, vinculados a bonificações e subsídios, para total acessibilidade à água e saneamento.

+45.000

clientes em Espanha beneficiados com bonificações sociais e subsídios.

+110.800

clientes em Colômbia beneficiados com bonificações sociais e subsídios.

+312.000

em clientes em Itália, Portugal, França e República Checa com possibilidade de acesso a tarifas sociais no serviço de água e saneamento.



EM ALIANÇA COM O SETOR PÚBLICO, TRABALHAMOS PARA ASSEGURAR O ACESSO À ÁGUA PARA TODOS

Caso de sucesso: As Nações Unidas e o Centro PPP for Cities do IESE avaliaram o impacto económico e social da atividade da Aqualia em Almería.



DESENVOLVEMOS PROJETOS E ALIANÇAS COM TERCEIROS NO ÂMBITO DOS ODS

Durante 2021, destinámos 214.000 € para donativos dedicados a acordos com ONG que contribuem para a contribuição dos ODS.

214.000 €

doados a diversas ONG.



A nossa ação
impulsiona-nos
para um futuro
mais sustentável

Conheça o Relatório
de Sustentabilidade 2021

www.aqualia.com
comunicacion@aqualia.es

