

Se existe magia neste planeta,
ela está contida na água.
[Loren Eiseley, antropólogo]*

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022

Índice

1. ENTREVISTA COM O CEO.....	4
2. AQUALIA, UMA VISTA DE OLHOS.....	10
3. A SUSTENTABILIDADE COMO UM DESAFIO GLOBAL	32
4. GOVERNANÇA SUSTENTÁVEL E TRANSPARENTE	56
5. CUIDAMOS DA NATUREZA: MITIGAÇÃO E ADAPTAÇÃO ÀS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS	72
6. PESSOAS COMPROMETIDAS COM OS CIDADÃOS.....	108
7. TECNOLOGIA E DIGITALIZAÇÃO.....	128
8. IMPACTO SOCIAL E PARCERIAS GERADORAS DE VALOR.....	146
9. ANEXOS.....	158



QUER SABER MAIS?

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



*Loren Eiseley

Antropólogo, ecologista, escritor científico e poeta americano.

Doutorado em Filosofia em 1937, ministrou aulas de Antropologia e Sociologia na Universidade do Kansas. Uma década depois, em 1947, regressou à Pensilvânia para dirigir o departamento de Antropologia. Os seus trabalhos estavam principalmente interessados nos problemas ambientais e não hesitou em participar como consultor de parques nacionais para o Departamento do Interior dos Estados Unidos.

Conhecido pelo seu estilo poético fácil, chamado *hidden essay*, utilizava-o para explicar ideias científicas complexas.

Loren Eiseley faleceu em Filadélfia, Pensilvânia, no dia 9 de julho de 1977.

Com este relatório, a Aqualia também pretende informar e aproximar o nosso trabalho diário de forma simples, clara e transparente. A gestão do ciclo integral da água é uma atividade muito complexa que requer profissionais especializados e com grande vocação para o serviço.

“A sustentabilidade da água é a essência da Aqualia”

FÉLIX PARRA | CEO DA AQUALIA



As diferentes crises que ocorreram de forma simultânea e a nível global em 2022 puseram à prova o compromisso das nações relativamente aos objetivos da Agenda 2030.

As diferentes crises que ocorreram de forma simultânea e a nível global em 2022 puseram à prova o compromisso das nações relativamente aos objetivos da Agenda 2030. O contexto macroeconómico, totalmente condicionado pelo aumento da inflação, a difícil situação geopolítica devido ao conflito armado que ainda se mantém na Ucrânia, assim como a crise energética e a guerra comercial entre a China e os Estados Unidos aumentam o protecionismo e geram desconfiança numa sociedade que nos últimos meses se familiarizou com os termos desglobalização e polícrise. Entre os cidadãos também começa a crescer a desconfiança ante o uso e abuso da palavra *sustentabilidade* como atributo de cada produto que consumem.

Apesar disso, a necessidade de travar o aumento da temperatura global levou a União Europeia a promover um quadro de normas. Uma legislação que incentiva as empresas a caminhar rumo ao impacto positivo, ao progresso tecnológico e à descarbonização da economia, o que nos irá permitir mitigar as alterações climáticas e progredir para uma sociedade mais justa.

Diretamente afetada pela crise climática está a água e, por extensão, a gestão dos recursos hídricos, um desafio cada vez mais urgente à

escala mundial. A Aqualia, empresa especializada na gestão do ciclo integral da água, conhece bem este desafio. Este ano, consolidou-se a nível internacional, um marco que foi possível graças à capacidade de adaptação dos seus profissionais e à criação de soluções inovadoras que a empresa implementa onde opera.

Nesta entrevista pudemos conversar com Félix Parra, CEO da Aqualia, sobre este contexto global. Um ambiente que exige às empresas compromissos firmes que criem confiança nos cidadãos. E também sobre a necessidade de continuar a apostar na sustentabilidade como forma de poder criar um modelo de prosperidade e de bem-estar que permita construir um planeta mais justo, humano e duradouro.

SOBRE A GOVERNANÇA

[#Liderança](#) [#PerspetivaÉtica](#) [#TransiçãoJusta](#)

Alcançar uma gestão eficiente do ciclo integral da água é fundamental para superar os desafios globais. No entanto, o deficiente estado das redes de água, a falta de digitalização no setor e a necessidade de investir em tecnologias inovadoras que tornem a água num recurso circular, são agravadas pelas consequências decorrentes das alterações climáticas. O apoio de uma governança baseada numa liderança transformadora torna-se essencial.

[Quais são as principais necessidades que a Aqualia encontra no âmbito da governança para conceber a gestão do ciclo integral da água do futuro?](#)

A governança da água deve centrar-se em algo muito básico: o seu impacto nas pessoas. Para tal, é essencial uma governança consciente, baseada em parcerias público-privadas. Neste sentido, em Espanha, por exemplo, é muito positiva para o nosso setor a aprovação dos PERTE (Projetos Estratégicos de Recuperação e Transformação Económica) e os Planos Hidrológicos de Terceiro Ciclo, que estabelecem mais de 6.500 medidas dotadas de um investimento de 22.844 milhões de euros.

O setor de água é muito colaborativo. Participam as administrações e as empresas, mas também as associações de utilizadores e de vizinhos, assim como as universidades, os centros de investigação e outras instituições públicas e privadas. Devemos ser todos aliados, uma

vez que somos todos afetados pelos mesmos desafios de gestão da água. Por conseguinte, a responsabilidade é partilhada. No que diz respeito à Aqualia, considero que adicionamos muito valor através da investigação, da inovação e do investimento, que são as bases para um futuro sustentável. No último ano, investimos cerca de 17 milhões de euros em tecnologia e iniciamos seis novos projetos de I&D, além de estarmos envolvidos em mais uma dezena de investigações que envolvem vários países.

Este ano, a empresa conseguiu consolidar-se a nível internacional. Como é que a Aqualia consegue alargar os seus princípios e valores e a sua forma de agir aos 18 países onde está presente?

Conseguir alargar uma liderança consistente com os nossos valores e, por outro lado, eficiente e que ajude o negócio, representa um grande desafio estratégico. Na Aqualia, interpretamos a governança como um conjunto de políticas ou procedimentos que, juntamente com os nossos valores e princípios, definem a nossa forma de agir. Isto requer ter uma visão a longo prazo e, obviamente, com o propósito de gerar bem-estar social.

A nível financeiro, a governança é fundamental e, no nosso caso, assenta num crescimento sólido, longe de aventuras financeiras: não assumimos riscos desnecessários e não procuramos manchetes mediáticas. Considero que a nossa recente chegada à Colômbia e à Geórgia e o desempenho que aí estamos a ter, são um exemplo claro do que estou a dizer.

Relativamente ao âmbito social, ambicionamos integrar-nos nas comunidades onde atuamos, sempre com o máximo respeito. Respeitamos os valores em que acreditamos com honestidade e transparência. E realizamos a nossa atividade com um sentimento de profunda responsabilidade, porque para nós é claro que a nossa função é essencial.

SOBRE A EMERGÊNCIA CLIMÁTICA E O CUIDADO DO MEIO AMBIENTE

#Antecipação #Adaptação #StressHídrico
#Desertificação #Regeneração #Circularidade
#SoluçõesBaseadasnaNatureza

A Aqualia afirma que um dos seus objetivos é alcançar a circularidade da água, algo que está diretamente relacionado com a dimensão ambiental da sustentabilidade. Quais os desafios que a empresa encontra neste âmbito?

O eixo ambiental está diretamente relacionado com a essência do nosso trabalho: o cuidado e preservação da água desde o serviço ao cidadão. Podemos dizer que a sustentabilidade da água é

a essência da Aqualia e o seu futuro passa pela transição energética e pela digitalização do setor.

Um dos desafios desta dimensão é o aumento da regulamentação em matéria de sustentabilidade. Na Aqualia acreditamos que é positivo que, as empresas que não geram valor partilhado no seu ambiente, percam cada vez mais notoriedade e relevância social. Estou convencido de que a chegada deste *tsunami* regulamentar e da taxonomia é o princípio do fim do *greenwashing*. Assim, avançaremos juntos para um modelo equilibrado para as pessoas e para o planeta.

Por outro lado, é importante que sejamos honestos e assumamos a responsabilidade que temos na crise ambiental, que é evidente. Devemos fornecer soluções para travar o aquecimento global. Neste sentido, de acordo com o disposto no seu Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023, a Aqualia enfrenta o combate às alterações climáticas através de quatro grandes orientações de trabalho, desenvolvidas através de planos de ação específicos de âmbito internacional e com objetivos a curto prazo.



“A digitalização do setor é fundamental: o que não é medido não pode ser gerido”

A estratégia europeia e, por conseguinte, a espanhola, avança rumo à digitalização, que determinará, em parte, os avanços em matéria ambiental. Qual o papel da digitalização para a Aqualia em termos de descarbonização e de circularidade da água?

O papel da digitalização é fundamental porque não é possível gerir algo que não é medido. É surpreendente que, em plena sociedade do conhecimento, ainda não se disponha de todas as informações necessárias para saber exatamente quantas perdas ocorrem nas redes de distribuição de água devidas a derrames, roturas ou fugas. Mas estamos a trabalhar no assunto com uma vasta gama de iniciativas. Graças à digitalização iremos poder tornar o invisível visível e em tempo real.

Além disso, uma rede digitalizada permite-nos dispor de todas as informações necessárias para gerir de forma ideal os recursos hídricos através de critérios de inteligência artificial e escalas de probabilidade de ocorrência ou frequência. É um grande avanço poder prever e estimar, por exemplo, as necessidades de água e de energia em tempo real de uma população. Além disso, medimos o volume de água não registada e, obviamente, trabalhamos na melhoria das infraestruturas para aumentar a sua eficiência.

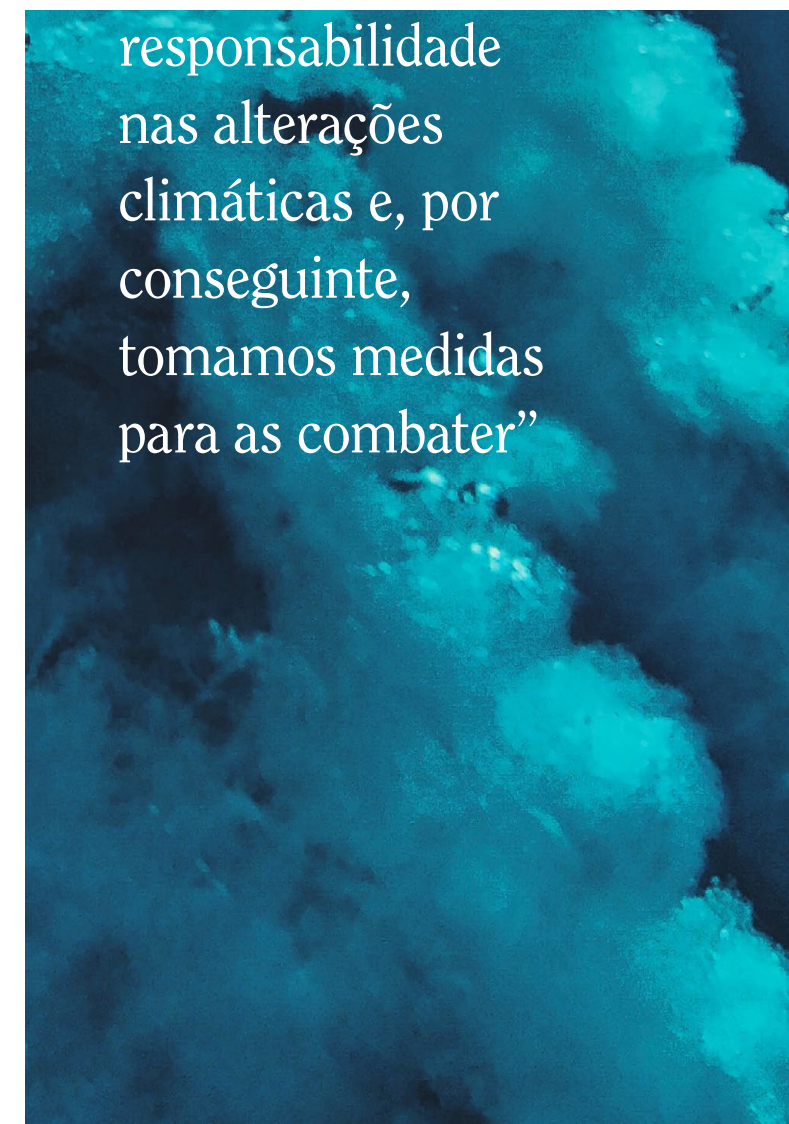
Durante 2022, a Aqualia também percebeu a mudança para soluções baseadas na própria natureza. Em que se traduzem estas soluções?

O conceito de soluções baseadas na natureza, que surgiu aproximadamente há cinco anos, refere-se às soluções integradas e flexíveis que salvaguardam a economia e melhoram a ecologia. Têm influência direta nos ecossistemas onde operamos e, no nosso setor, estão intimamente relacionadas com a circularidade do ciclo integral da água.

Estima-se que, em 2030, 47% da população mundial viverá em zonas com stress hídrico. Este tipo de soluções iria ajudar-nos a encontrar esse equilíbrio entre o consumo e a disponibilidade. Assim, a economia circular é uma alavanca para o negócio, torna-nos mais competitivos e representa um avanço em termos de rentabilidade e de impacto.

Neste âmbito temos inúmeros casos de sucesso nesta área. Em 2022, por exemplo, o de Guijuelo, em Salamanca. A gestão dos resíduos do setor da carne foi um grande desafio. A solução inovadora promovida pela Aqualia fez com que os resíduos se tornassem num recurso e não num desperdício.

“Estamos conscientes da nossa responsabilidade nas alterações climáticas e, por conseguinte, tomamos medidas para as combater”



A tecnologia implementada na estação de tratamento de águas residuais municipal irá permitir alcançar objetivos mais ambiciosos do que os atuais (depuração das águas residuais para devolver a água tratada ao meio ambiente em condições ótimas), adicionando a valorização integral dos subprodutos SANDACH (subprodutos animais não destinados ao consumo humano) e a produção de biocombustível e bioplásticos.

“A água é um desafio global e temos que o enfrentar de forma colaborativa”



No entanto, estamos a trabalhar em mais de 20 projetos de I&D+i relacionados com a revalorização e a transformação dos resíduos para a circularidade da água e a neutralidade carbónica. Gostaria de destacar o MIDES H2020, um sistema de dessalinização único no mundo que não acarreta custos energéticos. Ou projetos como o LIFE Methamorphosis que está alinhado com o que já está a acontecer em muitos países europeus nos quais os resíduos são utilizados para a geração de energia de forma eficiente.

Precisamente, a transição energética é atualmente a outra grande chave para a transformação do setor da água. Em que é que a Aqualia trabalha para a abordar?

O nosso trabalho está alinhado com o Green Deal Industrial, o plano elaborado pela União Europeia para melhorar a competitividade através do aumento da capacidade de fabrico em tecnologias e produtos de emissões zero. Neste sentido, o nosso compromisso obriga-nos a centrar os nossos esforços nas energias renováveis. O contrato de compra e venda a longo prazo de energia renovável (PPA) celebrado pela Aqualia é pioneiro no setor da água. A utilização de energias renováveis aumentou para 34,35% do total da energia consumida, melhorando em 2,35% o valor registado em 2021, o que continua a aproximar-nos do objetivo estabelecido no Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 de alcançar 50% em 2030.

Durante o ano de 2022 também se falou muito sobre a necessidade de agir para a regeneração da biodiversidade. Que tipo de ações a Aqualia realiza para avançar nesta direção?

Embora de forma lenta, a repercussão da degradação da biodiversidade vem ganhando o destaque que dever ter. Este ano, o Acordo de Kunming-Montreal alcançado na COP15, cuja meta é proteger 30% do planeta e 30% dos ecossistemas degradados até 2030, foi essencial.

Na Aqualia, cuidar dos ecossistemas e da biodiversidade esteve sempre entre os nossos objetivos porque é algo diretamente relacionado com a nossa atividade. Por conseguinte, trabalhamos sempre pela integração das nossas instalações no seu ambiente e na procura de soluções que nos ajudem a ter um impacto positivo.

Dedicamos uma linha de ação específica em nosso Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023. O seu desenvolvimento reflete-se em vários projetos, como o que realizámos nas lagoas de Medina del Campo, em Valladolid. Lá, graças às nossas ações, conseguimos regenerar um pântano, contribuindo para a recuperação de espécies de aves e répteis que tinham deixado de lá habitar. Outro exemplo é a nossa fábrica em El Jizan, na Arábia Saudita, onde temos um plano específico de reflorestação.

SOBRE A GOVERNANÇA

#Equidade #Inclusão #OneHealth #ImpactoSocial

O Relatório Global Risks Report destaca a erosão da coesão social como um dos riscos mais preocupantes nos próximos cinco anos. Qual o papel que a Aqualia assume para travar este risco e promover uma sociedade mais justa?

No âmbito do impacto social temos um papel de compromisso ativo porque, graças à própria natureza da nossa atividade, sabemos melhor do que ninguém como a qualidade da água influencia a saúde das pessoas. Por conseguinte, a abordagem *OneHealth* das Nações Unidas, que afirma que cuidar do planeta também é cuidar das pessoas, parece-nos uma verdade inequívoca.

A Aqualia é uma empresa constituída por pessoas que trabalham para pessoas, pelo que, face aos riscos associados ao âmbito social, à diferença, à erosão da coesão ou ao custo de vida, implementamos mecanismos tarifários e bonificações sociais em colaboração com os municípios.

Desenvolvemos um amplo e intenso trabalho pedagógico através de múltiplas ações de consciencialização e sensibilização. Tentamos transmitir o conhecimento sobre a utilização adequada da água às gerações futuras. Para tal dispomos de canais educativos digitais como o aqualiaeduca.com. Considero que a adaptação das ferramentas educativas em todos os países onde trabalhamos, em qualquer lugar do mundo, é uma meta da Aqualia. Prova disso é a grande participação das crianças colombianas no Concurso de Desenho Infantil, uma iniciativa que realizamos desde há duas décadas.

Em relação ao talento, como é que a Aqualia gere um quadro de funcionários de mais de 10.000 profissionais distribuídos por 18 países?

Queremos estar à altura do que nos é exigido enquanto empregadores, oferecendo desafios que motivem o nosso quadro de funcionários. Para tal, estabelecemos vários objetivos e um destes é criar um ambiente confortável para qualquer pessoa. Neste sentido, em 2022 aderimos à Associação Rede Empresarial pela Diversidade e Inclusão LGBTI (REDI), um ecossistema de empresas e profissionais Espanhóis que trabalha para promover ambientes de trabalho seguros e respeitadores para todas as pessoas, independentemente da sua identidade. expressão de género ou orientação sexual. Obviamente,

temos também uma estrutura de políticas e procedimentos para garantir a igualdade.

Por outro lado, uma vez que a formação está associada aos nossos objetivos estratégicos, lançamos cursos que possam inspirar ou promover o conhecimento entre os nossos profissionais. Das 1.860 formações organizadas em 2022, gostaria de destacar a de *Transformação cultural rumo à sustentabilidade*, na qual participaram mais de 100 executivos e que permitiu o enriquecimento do conhecimento estratégico em matéria de sustentabilidade na Aqualia. Formar aqueles que lideram as nossas equipas no dia a dia é fundamental. Afinal, sem eles e sem o seu talento não teríamos chegado onde estamos atualmente, nem poderíamos continuar a trabalhar no desenho do ciclo da água do futuro.

SOBRE A PROJEÇÃO FUTURA

O Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 marca o caminho rumo ao ano de 2030. Qual é a visão da Aqualia para o futuro? Como é que a empresa se imagina próximo desse esperado ano?

Precisamente, o desenho do nosso Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 foi o que nos permitiu realizar um importante exercício de reflexão sobre a empresa que somos, a que queremos ser no futuro e qual o caminho que devemos percorrer para o alcançar. Como resultado, lançamos as bases para nos tornarmos numa empresa global impulsionada pelas energias renováveis, cujo impacto no ambiente é equilibrado. Numa empresa capaz de medir e de melhorar o ciclo da água através da tecnologia e da digitalização. Só assim teremos uma visão completa da gestão, da poupança e da otimização dos recursos hídricos.

Em suma, queremos ser uma organização que não só presta um serviço, mas que também consiga regenerar e promover a riqueza natural das comunidades onde opera. Isso implica uma transformação cultural rumo à sustentabilidade que exige colocar as pessoas no centro. Projetamo-nos rumo a um futuro no qual continuaremos a cuidar dos cidadãos da forma que melhor o sabemos fazer: a gestão sustentável da água. Esse é, e sempre será, o cerne do nosso negócio.

Aqualia, uma vista de olhos

Estamos numa era de incerteza na qual alguns acontecimentos até agora inimagináveis estão a ocorrer a um ritmo vertiginoso. Neste momento transcendente é necessária uma mudança que torne possível reestabelecer o equilíbrio de que precisamos, como sociedade. Na Aqualia temos flexibilidade suficiente para nos adaptarmos aos grandes desafios.

Definimos um rumo a seguir e assumimos um compromisso inabalável com a transição digital e rumo à sustentabilidade.



Contexto macroeconómico

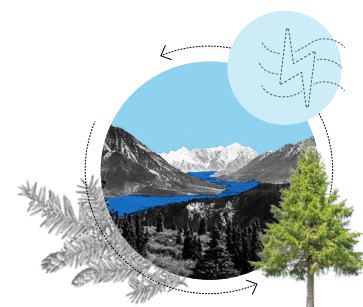
Atualmente, o contexto internacional vive uma recessão económica com um abrandamento do crescimento, que passou de 6,2% em 2021 para 3,2% em 2022, e com previsões de 2,3% para 2023¹. Além disso, os conflitos geopolíticos e socioeconómicos estão associados a incertezas nos comportamentos dos mercados. No entanto, perante uma situação tão complexa, a Aqualia alcançou um feito económico relevante:

Em 2022, pela primeira vez desde que a empresa iniciou a sua atividade internacional, 50% do ebitda provém da atividade internacional.



● ETAR de Abu Rawash em El Cairo, Egipto.

PRINCIPAIS OBJETIVOS E DESAFIOS QUE ENFRENTAMOS E AOS QUAIS DAMOS SOLUÇÕES



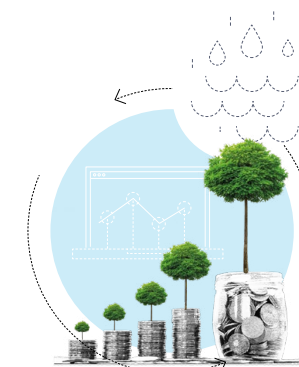
Ambientais

- Adaptação à emergência climática e ao stress hídrico
- Proteção da biodiversidade
- Acesso a energias renováveis



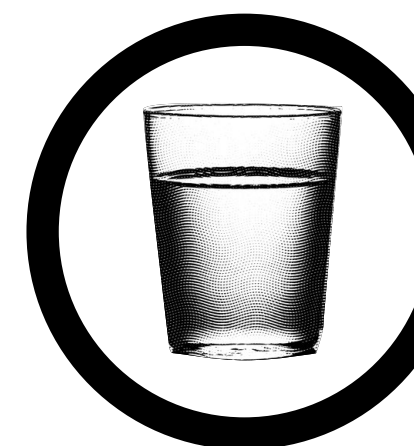
Sociais

- Acessibilidade à água das pessoas e famílias vulneráveis
- Conscencialização social em matéria dos cuidados e da qualidade da água



Económicos

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



SABIA QUE...

de acordo com as Nações Unidas, mais de uma em cada seis pessoas no mundo é afetada pelo stress hídrico, ou seja, não tem acesso a água potável?

Na primeira pessoa...

“Em 2022 conseguimos um feito relevante: 50% do nosso ebitda provém da atividade internacional”

Ação da Aqualia está intimamente associada ao crescimento sustentável e a sua expansão internacional responde às necessidades globais de água limpa e de saneamento, e ao serviço *feito à medida* oferecidos pela empresa onde opera, a todos os seus clientes e utilizadores. Nos últimos anos, tem alcançando diferentes feitos no cenário internacional, convertendo a expansão num dos pilares do crescimento da empresa.

2022 trouxe um grande crescimento na Europa, na América e na MENA, superando com sucesso as peculiaridades e procuras de cada região. A Aqualia consolidou-se como uma multinacional?

Sem dúvida alguma, e não só porque 2022 marca a maioridade da atividade internacional da Aqualia, cujo início remonta a 2005, mas também porque 18 anos depois podemos celebrá-lo com a concretização de um feito relevante: 50% do nosso ebitda provém dessa atividade.

Uma meta que conseguimos conquistar uma vez que temos uma estrutura sólida, com uma

trajetória que nos legitima no setor da água, uma especialização que nos torna uma referência técnica e, obviamente, uma meta que não teria seria possível sem os nossos profissionais da área Internacional, que representam atualmente 47% do quadro de funcionários da Aqualia e que têm uma enorme capacidade de adaptação. Conseguimos expandir o nosso impacto local com a expansão internacional graças, sem dúvida alguma, à nossa forte vocação de serviço. O nosso compromisso não fica aqui, está sempre connosco: estamos empenhados em realizar uma transição justa, sem deixar ninguém para trás.

O Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia 2021-2023 (PESA) envolve toda a empresa na contribuição para a Agenda 2030. Como é que a integraram nas diferentes regiões?

Os grandes desafios globais – fosso social, emergência climática e tecnologia – que estão incluídos na Agenda 2030 e para os quais se pretende contribuir através dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

são os mesmos para todos. Por conseguinte, apesar de cada região ter as suas particularidades, conseguimos transferir e unificar os indicadores do nosso Plano Estratégico de Sustentabilidade, que medem e quantificam o nosso desempenho em todas as regiões onde estamos presentes. A nossa atividade internacional não só contribui para o ebitda, como também contribui para a melhoria constante do desempenho realizado nas sete linhas da nossa estratégia de sustentabilidade.

No caso da linha de Emergência Climática, por exemplo, a inovação na tecnologia da água e a sua transferência para a execução dos nossos contratos internacionais é um elemento chave e, por conseguinte, temos promovido centros de inovação como os de Portugal, Chéquia, França, Egito e Colômbia. Através destes pretendemos fazer evoluir as nossas estações de tratamento para estações de valorização de recursos numa perspetiva de economia circular. Embora a nossa atividade esteja diretamente relacionada com o ODS 6 (garantir a disponibilidade de água e a sua gestão sustentável e saneamento

LUIS DE LOPE

DIRETOR DA AQUALIA INTERNACIONAL

#ImpactoLocal #Internacionalização #Colaboração #DesafiosGlobais

para todos) deve ter-se em consideração que é transversal na medida em que os cuidados a ter com a água contribuem para a saúde, para o bem-estar social e para o desenvolvimento económico.

Também contribuimos no âmbito do impacto social e das alianças através de projetos de colaboração público-privada. O nosso compromisso reflete-se na natureza dos contratos que celebramos ao longo dos anos na nossa atividade internacional. New Cairo (Egito), El Realito (México) e El Salitre (Colômbia) são três estudos de caso desenvolvidos pelo PPP for Cities, organismo que faz parte do programa Centro Internacional de Excelência para PPP das Nações Unidas e que é dirigido pela Escola de Negócios IESE. Além disso, contribuimos através de inúmeras ações de comunicação estratégica – cúpulas setoriais e tecnológicas, colaborações com meios locais, etc. – que permitem o estabelecimento das alianças tão necessárias no nosso setor.

Pensando em 2022, quais as ações de dimensão internacional que destacaria?

Destacaria o intenso trabalho realizado para a implementação do sistema de *compliance* em França e na Colômbia e os acordos celebrados com parceiros, tanto na Arábia Saudita como nos Emirados Árabes Unidos. É um feito poder dizer que, atualmente, 100% da atividade internacional é regida pelos princípios do nosso sistema.

No momento de operar em países tão diferentes, é importante dispor de uma estrutura sólida de ação comum.

A nossa atividade internacional não só contribui para o ebitda, como também contribui para a melhoria constante do desempenho realizado nas sete linhas da nossa estratégia de sustentabilidade

Outro dos desafios da expansão internacional foi testar a flexibilidade da nossa equipa e a sua capacidade de colaboração, algo que gostaria de destacar porque foi fundamental para outro feito: a construção das equipas de trabalho pluridisciplinares para dirigir a gestão de dois contratos na Arábia Saudita



com a coexistência de catorze nacionalidades e o acordo com três parceiros (um europeu e dois sauditas).

Por último, com base na visão da empresa como um ator global, que desafio vislumbra no horizonte da Aqualia?

O contexto de *policrise* proporcionou o surgimento da desglobalização ou de uma nova globalização, que leva os países a reduzir a dependência externa e a realocar as cadeias de valor, algo que também poderá minar a confiança na sustentabilidade, pelo que teremos de gerir isto num futuro próximo.

Acreditamos que não há uma solução melhor para a sociedade do século XXI do que a transição para um modelo económico mais sustentável, o que é fundamental para a nossa sobrevivência a longo prazo. E acreditamos que devemos caminhar juntos rumo a esse modelo. Para o alcançar, queremos ser mais ambiciosos no domínio da digitalização e da unificação de sistemas nos nossos serviços. Já temos a Aqualia Live, mas devemos continuar a trabalhar nesta para oferecer, todos os dias, um serviço melhor e mais eficiente para a gestão do ciclo integral da água. Foi assim que o demonstramos em França.

Na primeira pessoa...

“O nosso objetivo é transformar o PERTE para a Digitalização num projeto transformador que promova a eficiência e a boa gestão”

Aqualia aposta firmemente na sustentabilidade. Em cada um dos seus serviços tem como objetivo a eficiência e a rentabilidade, mas também contribuir para o combate às alterações climáticas, uma realidade que levou a que um dos conceitos mais ouvidos no último ano fosse *stress hídrico*.

Como diretor da Aqualia em Espanha, Santiago Lafuente tem uma visão holística do negócio do ciclo integral da água no território nacional e a sua vasta experiência tornam-no num analista excecional dos principais desafios que o setor da água deverá superar com maior urgência. Estes incluem, sem dúvida, o desenvolvimento da digitalização para favorecer a antecipação na tomada de decisões ou a renovação das infraestruturas para desenvolver um serviço que, apesar de essencial, tende a passar despercebido.

Como é que a Aqualia España lida com o equilíbrio necessário para se manter como uma empresa competitiva e, ao mesmo tempo, sustentável?

A nossa estratégia no mercado espanhol baseia-se na celebração de contratos a longo prazo, nos

quais, graças à nossa trajetória e especialização, geramos valor para as administrações e para os utilizadores. Estamos comprometidos com o cuidado do recurso e com a melhoria contínua dos nossos serviços e acreditamos que esta é uma das razões pelas quais conquistamos a confiança das comunidades onde trabalhamos. Por exemplo, este ano comemoramos 25 anos de prestação do serviço em Salamanca.

A Aqualia não procurou um equilíbrio entre a sustentabilidade e o negócio, mas sim a sua integração. Para nós, manter o recurso é estratégico. E somos muito rigorosos em relação ao nosso desempenho porque acreditamos que uma empresa que não esteja comprometida com os princípios ASG (Ambientais, Sociais e Governança) terá muito pouco futuro.

Por conseguinte, em 2021 fomos o primeiro operador que a AENOR reconheceu por ter como princípio de atuação o alinhamento entre as estratégias de ODS e a sustentabilidade. E continuámos a contribuir para o nosso Plano Estratégico de Sustentabilidade durante 2022, uma vez que o queremos enriquecer de modo a renová-lo no

próximo ano. Além disso, fazemos parte da Aliança StepbyWater, na qual colaboramos com empresas multissetoriais para a redução do consumo de água.

As consequências das alterações climáticas estão a fazer-se sentir e com força. A Aqualia España considera que estamos preparados para os efeitos que estão para vir?

Os efeitos da emergência climática são uma realidade. Em 2022 vivemos circunstâncias estranhas que sabemos que se irão repetir, como por exemplo a declaração de alerta de seca em zonas da Espanha húmida e conflitos de *guerra da água* nas zonas secas. Para os resolver devemos tratá-los em conjunto, com um planeamento sustentado e não como se fossem situações isoladas.

A nossa experiência como operadora global é um ponto forte comparativamente a qualquer operador na Espanha. Gerimos o recurso em diferentes partes da Europa, Latam e MENA, com os seus diferentes reguladores, condições de infraestruturas e situações climáticas. Isto faz-nos estar preparados para enfrentar os efeitos das alterações climáticas e para procurar continuamente soluções sustentáveis e ino-

SANTIAGO LAFUENTE
DIRETOR DE ESPANHA
#NegócioSustentável #Competitividade

vadoras, uma vez que acreditamos que a redução do recurso água é indiscutível. O mesmo se aplica aos seus resíduos, uma vez que se trata de um recurso que pode ser reaproveitado, por exemplo, para a agricultura.

Pensando no ano de 2022, que feitos ou projetos destacaria na Aqualia España?

Estamos a realizar um ótimo trabalho no âmbito da economia circular. O modelo de negócio da Aqualia incorpora, por si só, o conceito de circularidade ao prestar serviços de captação, tratamento, armazenamento, distribuição, saneamento e depuração, incluindo a reutilização e a devolução da água, após tratada, ao seu ciclo natural.

Também destacaria o trabalho no âmbito da valorização dos resíduos, com feitos como o projeto Rewatergy, que realizamos em conjunto com três universidades e, obviamente, a colocação em funcionamento da maior instalação industrial do setor petroquímico em Espanha, que construímos em Tarragona para a AITASA, que dispõe de uma grande produção de gás. Do mesmo modo, parece-me relevante o trabalho de co-digestão realizado em Guijuelo (Salamanca) e no Consórcio de Louro (Pontevedra). Consiste em misturar lodos urbanos com lodos industriais para obter a maior produção de gás. Nestas fábricas estamos a produzir biogás para a mobilidade dos nossos veículos e é um exemplo de como adicionamos valor através da inovação, com soluções centradas na descarbonização.

No que diz respeito à energia, e devido ao contexto atual e ao aumento dos custos, evoluímos para a utilização de energias renováveis. Atualmente estamos a colocar painéis fotovoltaicos nas instalações espanholas. Considero que representa um passo fundamental para alcançar a neutralidade energética. Em 2022, colocamos em funcionamento 15 instalações de energia fotovoltaica e estamos no processo de instalação de mais 17.

Dispomos da tecnologia necessária para aplicar a digitalização ou a inteligência artificial na gestão das nossas infraestruturas

Quais os próximos desafios que a Aqualia em Espanha irá enfrentar para desenhar o futuro do ciclo integrado da água?

Sem dúvida alguma, a renovação das infraestruturas hídricas, uma vez que o seu grau de obsolescência é extremamente elevado e isso envolve enormes custos de manutenção. Temos que procurar



©Pablo González-Cebrian para laAgua.

soluções a longo prazo que nos permitam superar os riscos climáticos e as tensões geopolíticas. Perante este desafio, os operadores privados como a Aqualia podem contribuir significativamente, por exemplo, através de mecanismos de colaboração público-privada, através dos quais esta melhoria poderia ser financiada, oferecendo prazos muito longos de recuperação do investimento às Administrações públicas, algo que teria um impacto muito ligeiro no custo dos serviços e, a longo prazo, reduziria os custos operacionais.

Outro desafio é a digitalização do setor. Queremos transformar o PERTE para a Digitalização num projeto transformador que acabe, de uma vez por todas, com debates estereis e coloque o foco na eficiência e na boa gestão. Atualmente podemos dizer que já está em curso o que diz respeito à digitalização das confederações hidrográficas e que, através de conferência setorial, foram libertados 200 milhões de euros para as comunidades autónomas para melhorias no abastecimento e no saneamento. A Aqualia dispõe da tecnologia necessária para aplicar a digitalização ou a inteligência artificial na gestão das nossas infraestruturas, o que nos permitirá tornar visível e eficiente toda a nossa operação subterrânea, que deverá passar por uma modernização prévia.

O setor da água em 2022

O rápido processo de urbanização nos países emergentes, assim como a necessidade de melhorar as condições de vida da população e de otimizar um recurso escasso num processo de alterações climáticas, levam os governos, as comunidades e as corporações industriais a procurar operadores especializados que os ajudem a apresentar soluções eficazes para os problemas de abastecimento, saneamento e depuração.

Enfrentar o desafio da água é, sem dúvida, o grande desafio que a Aqualia enfrenta. Segundo os dados da Comissão Europeia e do Observatório Europeu da Seca, 2022 foi um ano de extremos. A necessidade de avançar rumo a um novo paradigma mais consciente e sustentável requer, acima de tudo, inovação.

Europa

Em **França**, a empresa começa 2023 prestando serviço em 73 municípios e servindo uma população de 500.000 habitantes, o que representa um aumento de 200% comparativamente a 2019.



● Instalações SEFO em Andresy, França.

Na **Chéquia**, a Aqualia obteve a adjudicação de contratos em Krmelín, Albrechtice e Rychvald. Da mesma forma, continuou o investimento na melhoria das redes e na transformação digital do serviço.

Em **Itália**, a concessão gerida pela Acque di Caltanissetta obteve 14 milhões de euros provenientes de fundos europeus para a instalação de novos sistemas de telemetria.

Em **Portugal**, um consórcio liderado pela Aqualia e pela FCC Construcción obteve a adjudicação de um contrato para a instalação de uma fábrica de produção de hidrogénio verde, incluindo instalações de abastecimento e tratamento de água em Setúbal.

Na **Roménia**, reorganizaram-se e aumentaram-se os recursos disponíveis no local para acelerar o ritmo de execução do projeto de ampliação da estação de depuração de Glina e enfrentar o seu arranque em 2023.

Em **Montenegro**, resolveram-se de forma amigável e favorável as divergências com o cliente do projeto de Berane, continuando as disputas associadas à fábrica de Pljevlja.

No **Reino Unido**, o consórcio no qual participa a Aqualia foi selecionado pela United Utilities para o concurso limitado para a reabilitação e manutenção do aqueduto de Haweswater.

MENA

Na **Argélia**, foi realizada a manutenção das estações de dessalinização de Mostaganem e Cap Djinet, fornecendo um serviço de importância crítica para as áreas metropolitanas de Orán e Argel.

No **Egito**, iniciou-se a fase de O&M (operação, manutenção e exploração das infraestruturas hidráulicas) da estação de tratamento de águas residuais de Abu Rawash. Da mesma forma, foi assinada uma extensão de cinco anos para o contrato de O&M da estação de dessalinização de El Alamein.



● Interior da instalação da estação de dessalinização de água do mar em Mostaganem, Argélia.

Na **Arábia Saudita**, a Aqualia concluiu os trabalhos das infraestruturas para o novo circuito de Fórmula 1 de Jeddah e para as linhas 5, 6 e 7 do metro de Riad. Além disso, conseguiu a adjudicação de dois contratos para a primeira fase do programa de privatização da distribuição de água.

Nos **Emirados Árabes Unidos**, celebrou-se o contrato de O&M das infraestruturas de distribuição de água para rega em instalações de produção agrícola em zonas recreativas com a Al Ain Distribution Company (AADC) por três anos.



● Estação de dessalinização de água do mar em Guaymas, México.

Em **Omã**, já se encontram em funcionamento todas as infraestruturas de dessalinização de água do mar, de abastecimento e distribuição de água potável e de processo, de distribuição de água de arrefecimento para indústrias, de recolha e tratamento de águas residuais e de distribuição de água reutilizada para rega.

No **Qatar**, começaram os trabalhos da fase de operação da estação de tratamento de Al Dhakhira, realizada pela Hyundai com uma capacidade de 55.000 m³/d e que a Aqualia MACE explorará durante 10 anos.

Na **Geórgia**, concluiu-se a aquisição da Georgian Global Utilities (GGU), que presta o serviço do ciclo integral da água na capital e noutras duas localidades próximas. A Aqualia e a GCAP (Georgia Capital), anterior proprietária da GGU, chegaram a um acordo para a aquisição da GGU que cobre os ativos hídricos² e quatro centrais hidroelétricas.

LATAM

No **México**, a Aqualia gere a distribuição e a purificação da água nos contratos de Querétaro e San Luis de Potosí, a estação de dessalinização de água do mar de Guaymas, o tratamento de águas residuais na ETAR de Cuernavacas, além da melhoria da gestão integral (MIG) de Los Cabos, todos através de contratos de BOT (concessão de infraestruturas).

Na **Colômbia**, a empresa incorporou os serviços de Flandes, Ruitoque, Aguas de la Sabana, Aguas de la Península, Aguas de Albania, Aguas de Aracataca, Aquamag Fundación, Aquamag Retén e Aguas del Sur del Atlántico. Adicionalmente, continuou a integração e a melhoria da gestão dos serviços adquiridos em 2020 no departamento de Córdoba.

2. A barragem e reservatório de Zhinvali, com uma capacidade de 520 hm³, sete estações de purificação, uma grande estação de tratamento de águas residuais, 58 estações de bombagem, 118 depósitos, 4.300 quilómetros de redes de distribuição e 1.700 km de saneamento.

Espanha

Durante 2022, a recuperação da atividade económica foi interrompida pelos efeitos da invasão da Ucrânia.

Relativamente à **evolução dos custos elétricos**, a Aqualia manteve uma política de diversificação dos seus fornecedores através da contratação de um PPA e do fecho de tarifas nos mercados fixos e de futuros. Isto permitiu que dependesse apenas 32,4% do mercado livre OMIE. Adicionalmente, entrou em vigor o mecanismo ibérico de suplemento ao gás para geração, cujo resultado foi uma tarifa média de 82,7 €/MWh de sobretaxa nos contratos que não tinham preço acordado antes da entrada em vigor da medida. Tudo isto resultou num custo extra elétrico de 66% comparativamente ao exercício anterior e, consequentemente, num aumento de 10% nos custos da água e de 20% nos reagentes necessários para o tratamento.

Em relação à **faturação tarifária dos clientes residenciais e industriais**, pode-se considerar que durante 2022 se recuperaram os consumos pré-pandemia em Espanha. Comparando o volume faturado num perímetro constante ³, este cresceu pela primeira vez 0,64% em 2022 comparativamente a 2019 (3,78% comparativamente a 2021) e o valor monetário

aumentou 3,01% (5,93% comparativamente a 2021).

Em março, aprovou-se o **PERTE para a Digitalização do ciclo da água**, dotado de um orçamento de 3.060 milhões de euros, 1.920 milhões dos quais se destinam ao ciclo urbano da água. A Aqualia irá apresentar vários projetos nas reuniões, na esperança de que funcionem como acelerador da digitalização que já está em curso.

A **procura de eficiência na gestão operacional**, destacando o esforço realizado em 2022 na redução de custos, permitiu melhorar os rácios de eficiência.

No **campo institucional e legislativo**, as reuniões da Mesa do Ciclo Urbano da Água mantiveram-se como o embrião do futuro Observatório da Água Urbana em Espanha. Em janeiro de 2023, o Governo aprovou a transposição da nova Diretiva relativa à Qualidade da Água destinada ao consumo humano. Da mesma forma, prevê alterar o texto consolidado da Lei da Água e do Regulamento do Domínio Público Hidráulico.

A aprovação da Lei das Alterações Climáticas e Transição Energética em maio de 2021 foi um dos principais feitos legislativos em que a Aqualia trabalhou.

Projetos destacados em Espanha

No setor das águas industriais, concluiu-se a ETAR para a AITASA no Pólo Químico de Tarragona e iniciou-se a sua operação. Da mesma forma, foram adjudicados à Aqualia contratos para a ENCE (Pontevedra), a JEALSA (La Coruña) e a Puratos (Gerona) e existem 40 projetos em fase de desenvolvimento comercial.

Também foi dado um forte impulso no campo da reutilização, onde

se destaca a adjudicação de uma estação na ETAR de El Ejido (Almeria) e da dessalinização, onde a IDAM de Mar de Alborán (Almeria) se encontra em fase de arranque e onde lhe foram adjudicados projetos em La Gomera e Tenerife. Por sua vez, as ETAR de Galindo (Bilbao) e de Puerto de Santa María (Cádiz) estão em processo de reforma.

No mercado de concessões municipais, foram adjudicados à Aqualia cerca de 90 concursos ou prorrogações de contratos. Por último, em termos de contratos de O&M destacam-se os relativos à exploração das ETAR de Oviedo (Astúrias) e dos sistemas de Rioja Alta e Tarazona (Aragão), entre outros.



● Vista aérea de AITASA, Tarragona, Espanha.

3. Perímetro constante: apenas os contratos que não sofreram alterações no período de 2019-2022.

Modelo de negócio e visão estratégica

A Aqualia centra a gestão da sua atividade em áreas geográficas específicas, nas quais atua sempre sob a premissa de alcançar um crescimento sustentável e sustentado. Para tal, aplica como critérios uma rentabilidade razoável e a integração de todas as suas capacidades em todas as áreas da cadeia de valor.

Ao longo dos seus mais de 30 anos de experiência, a empresa demonstrou o seu elevado compromisso com a sustentabilidade ambiental e o seu contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, o que se reflete no seu Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 e nos pilares que fundamentam o seu negócio:

Sustentabilidade: a Aqualia definiu objetivos na sua atividade relacionados com o cumprimento dos objetivos estabelecidos na Agenda 2030. Especificamente, com a utilização da água como um recurso escasso, assim como a luta contra a poluição ambiental e contra as alterações climáticas.

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. 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.

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

Prestadores de serviços essenciais para os cidadãos

Os modelos de negócio que a Aqualia implementa nas diferentes zonas geográficas são os seguintes:

- **GCIA:** concessões municipais para a gestão do serviço público do ciclo integral da água. Atualmente, a empresa opera concessões municipais da água em Espanha, Portugal, Itália, França e Colômbia, assim como ativos próprios em Espanha, na Chéquia, na Geórgia e na Colômbia.
- **BOT:** concessões em infraestruturas nas quais a Aqualia 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 centra a sua atividade neste modelo de negócio em Espanha, LATAM (México, Peru, Chile) e MENA (Arábia Saudita, Argélia, Egito e EAU).

- **O&M – Serviços de operação, manutenção e exploração das infraestruturas hidráulicas:** este serviço permite dispor continuamente de água de qualidade, o que requer dedicação, tecnologia,

profissionalismo e experiência necessários para alcançar a máxima excelência nos processos. A Aqualia tem estes modelos de negócio nos EAU e na LATAM (México).

- **EPC - Engineering, Procurement & Construction:** refere-se aos modelos nos quais a Aqualia realiza projetos de design e construção, sem implicar a sua operação. A empresa tem contratos EPC na Europa (Roménia), LATAM (Colômbia) e MENA.

Presença global

A NOSSA ATIVIDADE INTERNACIONAL COMO OPERADORES DO CICLO INTEGRAL DA ÁGUA

Somos a quarta empresa de água da Europa por população servida e a nona no mundo, de acordo com a última classificação da Global Water Intelligence (dezembro de 2022).

A Aqualia presta serviços a 43,7 milhões de utilizadores⁴ e estamos presentes em 18 países da Europa, América, Médio Oriente e Norte de África. A nossa cadeia de valor, que integra as diferentes fases do ciclo da água – captação, tratamento ou purificação, distribuição e gestão de clientes, saneamento, depuração, reutilização e construção – é implantada de acordo com o modelo de negócio que desenvolvemos em cada uma destas regiões.

Conscientes de que uma gestão correta do ciclo integral da água condiciona muitos dos objetivos globais que enfrentamos enquanto sociedade, alinhamos a nossa estratégia com a Agenda 2030. Assim, em 2021, tornamos-nos na primeira empresa do setor a obter a certificação de Estratégia Sustentável da AENOR, realizada por metas. Seguindo o nosso roteiro, o Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 da Aqualia, durante 2022 trabalhamos com os objetivos de gerar valor e bem-estar, promover a coesão social e continuar a colaborar para transformar as cidades em espaços inteligentes e sustentáveis.

 Delegação comercial

4. Dados de outubro de 2022.

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

Atividades realizadas

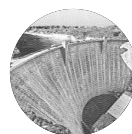
CADEIA DE VALOR | INTERNACIONAL

ODS diretos

ODS transversais e corporativos

- Captação

ODS 6 e 12
ODS 9, 13, 14 e 15



- Tratamento / Purificação

ODS 3, 6 e 12
ODS 9, 13, 14 e 15



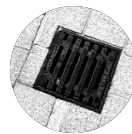
Distribuição
e gestão de
clientes

ODS 3 e 6
ODS 9, 11 e 13



- Sistema de esgoto

ODS 6 e 12
ODS 9, 11 e 13



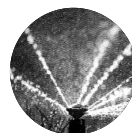
- Depuração

ODS 6 e 12
ODS 7, 9, 13 e 15



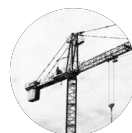
- Reutilização

ODS 6 e 12
ODS 9, 13, 14 e 15



● Construção

ODS 6 e 12
ODS 9, 11 e 13



ZONA EUROPA

Espanha ● ● ● ● ● ● ● ●
Portugal ● ● ● ● ● ● ● ●
França ● ● ● ● ● ● ● ●
Itália ● ● ● ● ● ● ● ●
Chéquia ● ● ● ● ● ● ● ●
Roménia ● ● ● ● ● ● ● ●
Geórgia ● ● ● ● ● ● ● ●

ZONA AMÉRICA

México⁵ ● ● ● ● ●
Colômbia ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
Chile ● ●
Peru ●
EUA ●

ZONA MENA

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

PRINCIPAIS ODS QUE TÊM IMPACTO NAS DIFERENTES ATIVIDADES DA NOSSA CADEIA DE VALOR



PRINCIPALS FEITOS EM 2022 ASG

AMBIENTAL

ZEPPELIN E ECLOSION

Lideramos dois projetos de inovação para o desenvolvimento de novas tecnologias que nos permitam obter **hidrogénio verde** para melhorar a sustentabilidade ambiental do setor em Espanha.

ATIVOS DA GEÓRGIA

Incorporamos os ativos da Geórgia, o que resultou num avanço na produção e utilização de **energias renováveis**: produzimos 660.345 GJ, o que contribuiu para atingir 3.428% a mais do que em 2021.

SELO REDUZCO

O Gabinete Espanhol de Alterações Climáticas (OECC) em Espanha reconheceu o nosso **Registo de Pegada de Carbono**. Além disso, o MITERD concedeu-nos o selo Reduzco como resultado dos dados fornecidos nos últimos quatro anos.

H2020 SABANA

Inaugurámos a ETAR de Agramón (Hellín, Albacete), uma estação de tratamento que acolhe o projeto europeu H2020 Sabana, centrado na **economia circular** e de onde são obtidos bioprodutos de alto valor acrescentado.

CRÉDITO CORPORATIVO VERDE

Obtivemos um crédito corporativo verde sindicado de **1.100 milhões de euros** no qual participaram dez entidades bancárias lideradas pelo CaixaBank.

REDE DE CIDADES INTELIGENTES

Participamos no Congresso da Rede de Cidades Inteligentes em Rota (Cádiz) através da participação numa **mesa redonda** da direção de TI.

APRESENTAÇÃO TÉCNICA DE INOVAÇÃO

Víctor Monsalvo, responsável pela área de Eco-eficiência da Aqualia e co-presidente do Comité de I&D da IDA, foi premiado pela sua apresentação técnica de inovação (**Technical Paper R&D**) no Congresso da Associação Internacional de Dessalinização (IDA).

AQUALIA LIVE

Graças à plataforma Aqualia Live, contribuímos com **maior eficiência** para os projetos de mobilidade e ordens de trabalho no campo, fazendo com que 1.200 funcionários melhorassem o seu dia de trabalho.

SOCIAL

TARIFAS SOCIAIS DE ÁGUA

Um total de **3.173.780 pessoas** tiveram acesso às nossas tarifas sociais de água.

NOVA INCORPORAÇÃO

Em 2022, iniciou-se a **integração de pessoas com deficiência intelectual** nos laboratórios da Aqualia, desenvolvendo funções de assistente de laboratório.

COM ELAS

Lançamos a iniciativa *Com elas, por um futuro mais sustentável*, com a qual nos associamos à mensagem das Nações Unidas no **Dia Internacional da Mulher** em Espanha e na Colômbia.

AQUALIAWOMEN

Ativámos uma rede de talentos femininos, a AqualiaWomen, para promover o *networking*, realizar processos de *coaching* e aceder a formações com o objetivo de **promover o talento** dentro da empresa.

6.º PRÉMIO DE JORNALISMO AQUALIA

Atribuímos o 6.º Prémio de Jornalismo Aqualia, que pretende **aproximar a atividade da Aqualia** da sociedade. As vencedoras foram Raquel Montenegro, jornalista espanhola, e como vice-vencedora, Vanesa de la Cruz, jornalista colombiana.

I BARÓMETRO DE COMPORTAMENTOS SUSTENTÁVEIS

Por ocasião do Dia Mundial do Ambiente, publicamos os primeiros resultados do I Barómetro de Comportamentos Sustentáveis, no qual participaram **11.268 pessoas**.

"INSPECTORES DEL GRIFO" DA SMVAK

Os *"inspectores del grifo"* da SmVaK, a nossa filial na Chéquia, voltaram a sair à rua após a paragem causada pela pandemia para verificar se os estabelecimentos de restauração **servem ou não água da torneira** aos seus clientes.

ACTIVAMOS SONRISAS

Lançamos *Motivos para ativar sorrisos* por ocasião da celebração do Dia Internacional da Saúde Mental, uma campanha motivada pela nossa preocupação com a **saúde emocional** do quadro de funcionários.

CON EL DEPORTE

Estabelecemos mais de 100 colaborações locais para promover o desporto como parte do nosso compromisso com a **promoção da saúde** das pessoas.

SAÚDE E BEM-ESTAR LABORAL

Mais de 180 pessoas, entre funcionários e familiares, participaram na *I Jornada de formação em Saúde e Bem-estar Laboral* na América.

GOVERNANÇA

COMPLIANCE

Implantamos o nosso sistema de *compliance* em França e na Colômbia, e estabelecemos acordos com parceiros na Arábia Saudita e nos Emirados Árabes Unidos para a implementação de **modelos de compliance** nas sociedades que partilhamos. Atualmente, 100% da atividade internacional é regida pelos princípios do nosso sistema.

ESCOLA INTERNACIONAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Assinamos um acordo com a Escola Internacional de Serviços Públicos (EISP) para promover a **formação dos gestores** de serviços públicos.

PRESENTES NO INSTAGRAM

Lançamos um canal no Instagram para estarmos mais próximos dos nossos grupos de interesse.

WATER BUSINESS FORUM

Colaboramos com o ICEX e o escritório comercial da Embaixada Espanhola nos Emirados Árabes Unidos para estar presente no congresso Water Business Forum, que decorre na Expo no Dubai por ocasião do **Dia Mundial da Água**.

GLOBAL WATER AWARDS 2022

Fomos premiados nos Global Water Awards 2022 com o Distinction Award na categoria **Melhor Empresa de Água do Ano**. Além disso, fomos selecionados entre os quatro finalistas na categoria Net Zero Carbon Champion.

TRANSFORMAÇÃO CULTURAL

Ativamos a formação *Transformação cultural rumo à sustentabilidade na Aqualia* com uma sessão

presencial para executivos da empresa. No total, participaram **mais de 100 profissionais** e também está disponível *online* um módulo para todo o quadro de funcionários.

COLABORAÇÃO COM A UNIVERSIDADE DE ALMERIA

Inauguramos, pelo segundo ano consecutivo, a nossa cátedra junto com a Universidade de Almeria para estudar **a dessalinização e a regeneração das águas residuais** de forma sustentável.

COMPLIANCE OFFICERS LOCAIS

Nomeamos Compliance Officers locais em todos os países onde operamos para uma melhor transferência e controlo dos **valores, princípios e processos** que a empresa segue.

COMPLIANCE TIP

Lançamos a *Compliance Tip* dedicada a como **diferenciar o assédio de um conflito interpessoal**, que inclui uma referência ao Protocolo para a prevenção e erradicação do assédio do Grupo FCC. O envio foi realizado em diferentes idiomas.

CLIMATE SMART UTILITY

Reconhecidos pela Associação Internacional da Água (International Water Association) como uma das empresas líderes em **gestão sustentável da água** (Climate Smart Utility) durante o IWA World Water Congress and Exhibition realizado em Copenhaga (Dinamarca).

GESTÃO DE CLIENTES

Participamos nas Primeiras Jornadas Internacionais de Gestão de Clientes, o que significou uma ligação interpessoal direta para partilhar apresentações sobre **faturação, fraudes e apoio ao cliente**.

LIDERANÇA

Realizamos formações no âmbito da liderança promovidas pelo Departamento de Pessoas e Cultura para reforçar uma série de competências para **gerir, dirigir e liderar equipas**.

ABRAÇOS QUE MOVEM MUNDOS

Apoiamos fortemente a **luta contra a violência de género**: sob o lema *Abraços que movem mundos* ativamos um grande ato de coesão social no qual participaram todos os nossos grupos de interesse em Espanha e na Colômbia.

COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Por ocasião do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, organizamos na sede central de Las Tablas (Madrid) um **workshop de voluntariado** associado ao projeto Bolsa de Talentos da Fundação Adecco.

PARA DIVERSIDADE E A INCLUSÃO

Assinamos um acordo com a FELGTBI+ (Federação Estatal de Lésbicas, Gays, Trans, Bissexuais, Intersexuais e outros) e aderimos à Rede Empresarial pela Diversidade e Inclusão para trabalhar por um **ambiente de trabalho diversificado, seguro e respeitador**.

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INTERNO

O Departamento de Abastecimento da SmVaK desenvolveu um programa de formação e de desenvolvimento interno no qual os colegas que pretendam adquirir **novas responsabilidades** recebem formação com o objetivo de substituir aqueles que estão prestes a se reformar.

Criação de valor

CRIAMOS VALOR PARA A SOCIEDADE | PRINCIPAIS DADOS 2022

Capital financeiro	2022	2021	var.
Ebitda (milhões de €)	350,2	298,9	17%
Capital industrial gerido	2022	2021	var.
Km de redes de fornecimento	51.295	45.399	13%
Km de redes de saneamento	39.310	35.753	10%
N.º ETAP	259	239	8%
N.º de depósitos de água potável	3.092	2.867	8%
N.º IDAM	28	28	0%
N.º de depuradoras	867	866	0%
N.º de estações de rebombagem de água potável	1.507	1.194	26%
Capital natural	2022	2021	var.
Água potável captada para gestão (m³)	1.590.377.560	988.938.615	61%
Energia consumida (GJ)	5.450.660	4.263.768	28%
Capital humano	2022	2021	var.
Funcionários	12.673	9.818	29%
Funcionários - mulheres	2.461	1.982	24%
Funcionários permanentes	10.643	8.174	30%
Capital tecnológico	2022	2021	var.
Investimento total em tecnologia (€)	16.840.368	5.328.700	216%
Capital social/relacional	2022	2021	var.
Investimento em ações sociais em comunidades (ação social e sensibilização) (€)	4.229.580	2.670.687	58%

Aspeto	2022	2021
Volume de negócios líquido (M€)	1.323,16	1.169,45
Outras receitas de exploração (M€)	63,42	47,56
Receitas financeiras (M€)	39,45	36,93
Valor económico direto gerado VEG (total grupo consolidado) (M€)	1.426,02	1.253,94
Custos operacionais (M€)	716,60	619,53
Aquisições (M€)	536,55	446,88
Outras despesas de exploração (M€)	180,04	172,80
Variação de existências PPTT e em curso de fabrico (M€)	-	(0,15)
Salários e benefícios dos funcionários (M€)	345,10	316,01
Custos com pessoal (M€)	345,10	316,01
Fornecedores de capital (M€)	84,87	107,55
Dividendos (M€)	30,45	60,00
Despesas financeiras (M€)	59,22	49,21
Diferenças cambiais (M€)	(4,80)	(1,66)
Pagamentos ao estado (M€)	57,18	42,59
Taxa corporativa (M€)	44,52	34,10
Pagamento de outros impostos (exceto IVA) (M€)	12,61	8,38
Multas e sanções (M€)	0,05	0,10
Investimentos na comunidade (M€)	1,24	0,88
Donativos e outros investimentos comunitários (M€)	1,24	0,88
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO (M€)	1.204,99	1.086,56
VALOR ECONÓMICO RETIDO (M€)	221,04	167,38

Implementação da boa governança graças ao Modelo de <i>Compliance</i>	2022	2021	var.
Em empresas propriedade da Aqualia (%)	88	100	-12*
Em sociedades participadas a nível internacional (%)	64	96	-33**

*Dados globais de todas as sociedades 100% Aqualia. A percentagem diminuiu devido à aquisição no último quadrimestre de 2022 de algumas sociedades na Colômbia e à constituição de uma sociedade em França que, no final do ano, não tinha atividade.

**A percentagem diminuiu devido à aquisição de novas sociedades na Colômbia e à criação de duas novas sociedades em KSA,

Os nossos números falam

PRINCIPAIS INDICADORES | 2022

Clientes, utilizadores e empresas



Habitantes servidos
43,7 M
29,6 M em 2021 (48% var.)



Água potável produzida
1.287.185.226 m³
708.279.045 m³ em 2021 (82% var.)

Determinações da qualidade da água
1.167.738
1.021.192 em 2021 (14% var.)



Estudo final e institucional
de satisfação do cliente
5.763 inquéritos telefónicos
realizados ao cliente final e
19 entrevistas a um cliente institucional
em Espanha, França, Portugal e Geórgia

Índice de satisfação global 2022

Espanha	Geórgia
80,5%	63%
	(Rustavi Water Company)
França	
88,9%	73%
	(Georgian Water Company)
Portugal	
93,6%	

Comunidades com acesso à água



Centros da Cáritas beneficiados
139
139 em 2021 (0% var.)

Pessoas beneficiadas
25.500
22.066 em 2021 (16% var.)

Investimento realizado nestes centros
62.103 €
56.315 € em 2021 (10% var.)

Associações setoriais



Diálogo com associações setoriais
59
50 em 2021 (18% var.)

Meio ambiente



Água depurada devolvida ao seu ambiente natural
835.276.327 m³
695.277.335 m³ em 2021 (20% var.)



Rácio entre energia renovável
e o volume de negócios
(GJ/milhares de €)
1,92
0,75 em 2021 (158% var.)

Funcionários



Investimento em formação
951.092 €
800.029 € em 2021 (19% var.)



Salários e benefícios
345 M€
316 M€ em 2021 (9% var.)

Subsídios*



Total de subsídios**
31,49 M€
26,40 M€ em 2021 (19% var.)

De exploração I&D+i
3,03 M€
3,13 M€ em 2021 (-4% var.)

Para investimento e exploração e outros
tipos de subsídios relevantes***
28,49 M€
23,27 M€ em 2021 (22% var.)

*99,88% em Espanha.
**Critério de vencimento.
***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.

Investimentos



Investimento total em tecnologia
16,84 M€
5,32 M€ em 2021 (216% var.)

A sustentabilidade como um desafio global

Estamos conscientes de que, como sociedade, temos múltiplos desafios a enfrentar. Desafios que nos impulsionam a desenvolver uma economia, um sistema produtivo e um estilo de vida mais sustentáveis.

Neste momento transcendente é necessária uma mudança que torne possível reestabelecer o equilíbrio de que precisamos, como sociedade. Na Aqualia temos flexibilidade suficiente para nos adaptarmos aos grandes desafios. Definimos um rumo a seguir e assumimos um compromisso inabalável com a transição digital e rumo à sustentabilidade.



Na primeira pessoa...

“Somos uma empresa internacional, mas trabalhamos com profundas raízes locais e isso reflete-se na nossa comunicação”

Do departamento de Comunicação e Sustentabilidade Corporativa, Juan Pablo Merino é o responsável por destacar, tanto interna como externamente, o trabalho essencial da Aqualia como agente especializado na gestão sustentável do ciclo integral da água. Esta tarefa implica a sensibilização e o envolvimento de todos os grupos de interesse da empresa no cuidado e na preservação deste recurso natural tão valioso.

A transparência e a escuta permanente dos públicos-alvo são fundamentais para sustentar a legitimidade social que a Aqualia mantém graças ao compromisso de todo o seu quadro de funcionários.

Como é que a Aqualia gere a comunicação com os seus públicos-alvo?

Enfrentamo-los com profissionalismo e rigor. Estamos conscientes de que a escuta ativa de todos os nossos grupos de interesse — que integramos como parte de nosso modelo de gestão sustentável — é a chave para construir uma estratégia de sucesso. Também direcionamos este processo de escuta para o exterior. Nos últimos cinco anos,

entrevistamos e entrevistamos mais de 25.000 pessoas em todos os países onde estamos presentes. Este ano, adicionalmente, ativamos os inquéritos para um novo estudo de satisfação dos nossos clientes. Internamente, trabalhamos lado a lado com o departamento de Pessoas e Cultura, apoiando todas as ações que geram coesão e orgulho de pertença.

O desafio é fazer chegar a todos os nossos grupos de interesse que somos um operador internacional especializado que, através da procura de respostas eficazes às necessidades de abastecimento, gestão, saneamento e depuração de cada comunidade, fornecemos soluções técnicas e prestamos serviços de qualidade em todas as fases do ciclo integral da água, preservando os recursos hídricos e o meio ambiente, recuperando a coesão social e cuidando da vida das pessoas.

E comunicamos de forma honesta, transparente, próxima e, obviamente, através de informações verificadas. As nossas mensagens têm uma função pedagógica, tanto nos nossos canais corporativos e redes sociais como nos meios locais, para valorizar a gestão da água, que muitas vezes parece invisível. Devo destacar o

relacionamento com os jornalistas locais, que nos dão espaço para podermos comunicar informações relevantes. Somos uma empresa internacional, mas trabalhamos com profundas raízes locais e isso reflete-se na nossa comunicação.

Através de que ações o seu departamento contribuiu para a Agenda 2030 e, por conseguinte, para o PESA 2021-2023?

A linha de Comunicação é o motor da nossa atividade, dos nossos esforços e conquistas para tornar o ciclo integral da água mais eficiente. Contribuímos diretamente para o PESA, o nosso Plano Estratégico de Sustentabilidade, destacando o valor e aumentando o alcance de cada uma das atividades desenvolvidas nas diferentes áreas. Assim, por exemplo, amplificamos a atividade da empresa quando comunicamos projetos realizados no âmbito da valorização dos resíduos (linha de Tecnologia) ou quando destacamos o valor das nossas ações realizadas para manter a riqueza natural do ambiente (linha de Emergência Climática).

Mas também contribuímos para o PESA com ações direcionadas para destacar o valor da própria atividade e sensibilizar a população o

JUAN PABLO MERINO

DIRETOR DE COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE CORPORATIVA

#LegitimidadeSocial #TransformaçãoCultural #Alianças #Glocal #VínculoLocal

Divulgamos o ODS 6, ativamos campanhas de poupança e visitas a estações de tratamento, partilhámos conselhos sobre o consumo responsável e lançámos o nosso Susteniblómetro, um teste que indica a quem o realiza que hábitos pode incorporar para ser mais sustentável. E aderimos a campanhas mundiais como o Dia da Terra ou a Hora do Planeta, que salientam que estes desafios são globais. Somos nativos sustentáveis: sempre cuidamos da água e isso atualmente é uma vantagem na hora de comunicar. Está na moda o que para nós sempre foi a forma de desenvolver a nossa atividade.

Pensando no ano de 2022, que ações ou projetos destacaria?

Sentimo-nos responsáveis por partilhar o nosso conhecimento, formar e sensibilizar a sociedade sobre a utilização e o cuidado da água. Nesse sentido, existe uma ação educativa particularmente relevante: o Concurso de Desenho Digital, que realizamos desde há 20 anos e no qual participaram 250.000 alunos. Parece-nos fundamental que os mais pequenos saibam o que está por trás de abrir a torneira e dispor de água de qualidade.

Outro feito é o projeto de formação de *Transformação Cultural* rumo à sustentabilidade, sessões presenciais nas quais já participaram mais de 100 funcionários para aprofundar o PESA 2021-2023. Está a ser muito enriquecedor: transferimos a nossa estratégia de sustentabilidade e obtivemos o conhecimento dos participantes. O perfil das pessoas formadas, pertencentes maio-

ritariamente a cargos de direção chave nos territórios, permitiu que as suas avaliações, propostas e comentários possam ser incorporadas na evolução do próximo plano com horizonte além de 2023. A sustentabilidade também é isto, envolver as equipas na estratégia.

Somos nativos sustentáveis: sempre cuidamos da água e isso atualmente é uma vantagem na hora de comunicar. Está na moda o que para nós sempre foi a forma de desenvolver a nossa atividade

Depois destes feitos, quais são os próximos desafios enfrentados por este departamento?

Estamos conscientes que existe uma relação importante e estreita entre a comunicação e a sustentabilidade. E embora tenhamos percorrido um longo caminho em matéria de rigor na sustentabilidade, devemos continuar a implementar as melhorias que nos exija o denominado



©Pablo González-Cebrian para l'Agua.

tsunami regulamentar. Temos de estar muito atentos para antecipar os requisitos da nova diretiva (dupla materialidade, novas normas, taxonomia, etc.). Considero que, graças ao lançamento do PESA 2021-2023 e à criação de um sistema de dados de informações não financeiras, construímos uma base de conhecimento sobre a sustentabilidade que nos tornará mais ágeis e nos fará estar preparados para 2024. Isto também irá afetar o relatório de sustentabilidade. Claro que não é apenas uma ferramenta informativa, é também um exercício de transparência para transmitir como integramos a sustentabilidade no modelo de negócios.

A comunicação em redes é outro desafio. O trabalho do departamento é fundamental para gerar conteúdos de real valor que consigam gerar *engagement*. Sem dúvida alguma, é um espaço no qual devemos aumentar a nossa presença durante 2023. Considero que o conteúdo que geramos, natural e próximo, nos ajuda a demonstrar que atendemos às exigências de uma comunidade diversa, cada vez mais envolvida nas causas sociais e ambientais.

E, obviamente, dar visibilidade e destacar o valor da nossa atividade: a eficiência no cuidado da água e na sua gestão sustentável. Sempre considere isto como uma prioridade, mas a verdade é que se está a

Antecipação como chave para a detecção de oportunidades

O MERCADO DA ÁGUA NA EMERGÊNCIA CLIMÁTICA

Atualmente, as organizações movem-se num contexto marcado pela volatilidade, incerteza, complexidade e ambiguidade, que é conhecido como ambiente VUCA, nas suas siglas em inglês.



E neste contexto complexo, o caminho para a sustentabilidade passa pela identificação dos principais riscos que afetam toda a comunidade internacional. A Aqualia, como empresa presente em 18 países, tem de enfrentar e gerir estes riscos com uma visão e perspetiva internacional, mas ao mesmo tempo associada às comunidades locais.

O desafio é imenso: conseguir transformar os riscos em oportunidades de negócio, antecipá-los e minimizar os seus impactos. A presença internacional envolve riscos globais e interligados entre si, mas a abordagem e o papel local da Aqualia é fundamental no momento de os enfrentar.

Principais desafios

PRINCIPAIS DESAFIOS | AMBIENTAIS

Âmbito/risco	Conteúdo	Mecanismos de controlo: políticas, iniciativas e medidas de mitigação	Compromissos da Aqualia
Poluição e alterações climáticas AMBIENTAL	Exposição aos riscos resultantes do aquecimento global acima de 1,5 °C: aumento do nível médio do mar, desastres naturais cada vez mais agressivos, etc.	- Plano de Redução da PC da Aqualia 2020-2022. - Sistemas integrados de gestão ambiental: ISO 14001, 14064 ou 50001. - Avaliação e controlo através de projetos, iniciativas e indicadores do PESA 2021-2023. - Aposta no hidrogénio verde para promover uma economia descarbonizada e sustentável.	50% de energia renovável do total da empresa até 2030. - Cálculo da PC em 100% dos países onde a Aqualia opera. 100% de frota de baixas emissões para 2030. - Recuperação de energia em estações de dessalinização e produção de biogás.
Escassez de água como consequência das alterações climáticas AMBIENTAL	Desertificação e stress hídrico. A UNESCO estima que em 2030 quase metade da população viverá em zonas com stress hídrico.	- A Aqualia investe continuamente na melhoria da rede de distribuição com o objetivo de minimizar as perdas de água ao longo de todo o ciclo integral da água. Da mesma forma, implementamos medidas e sensibilização aos cidadãos para promover um consumo responsável da água. - Sistemas de gestão ambiental para uma gestão eficiente dos recursos escassos. - Técnicas de economia circular que promovem a reutilização das águas residuais e envolvem um melhor aproveitamento da água.	- Desenvolvimento de programas próprios de monitorização e medição, integrados na plataforma modular de gestão integrada, Aqualia Live, com o objetivo de atingir em 2023 um volume de água não registada (ANR) comparativamente ao total injetado na rede de distribuição, inferior ou igual a 27%. - Promoção de práticas de otimização e de reutilização da água.
Gestão de descargas e cuidar do planeta AMBIENTAL	Impacto das descargas e dos resíduos perigosos na biodiversidade que pode ter consequências práticas comparáveis às das alterações climáticas. Estima-se que aproximadamente 25% das espécies estão ameaçadas e um milhão de espécies estão em risco de extinção. A perda da biodiversidade poderá representar um risco reputacional, regulamentar e financeiro.	- Revisões, procedimentos e controlos periódicos de descargas. - Projetos de inovação e desenvolvimento de biofábricas nas ETAR que transformem os resíduos gerados pela sociedade, juntamente com as lamas da fábrica, em energia, biocombustíveis, bioplásticos e biofertilizantes, etc. - Acordos com a cadeia de valor para a reutilização dos produtos. - Parcerias público-privadas para a construção e renovação de infraestruturas adequadas.	- Modelo de economia circular. - A Aqualia aderiu ao Pacto para uma Economia Circular. - Transferência de projetos em fase de inovação para a fase de produção. - Promoção de projetos em matéria de conservação da biodiversidade.

PRINCIPAIS DESAFIOS | SOCIOECONÓMICOS

Âmbito/risco	Conteúdo	Mecanismos de controlo: políticas, iniciativas e medidas de mitigação	Compromissos da Aqualia
Incertezas e tensões geopolíticas SOCIOECONÓMICO	As tensões geopolíticas criam alterações nas relações internacionais com consequências económicas: o aumento dos preços da energia, a falta de stock de matérias-primas ou o aumento do seu custo, alterações nos regulamentos internacionais, etc.	Uma gestão energética eficiente na compra de energia, que combine contratos a preço fixo com a compra de futuros e a contratação PPA representa um mecanismo eficaz para lidar com estas incertezas.	Em 2030, a energia renovável utilizada (proveniente de instalações próprias, PPAs ou processos de compra) sobre o total de energia consumida será de, pelo menos, 50%⁶.
	Comparativamente às parcerias público-privadas para resolver de forma colaborativa as necessidades de fornecimento de água e de saneamento em diferentes localidades a nível mundial, a implementação de modelos de gestão exclusivamente pública pode resultar numa perda de tecnologia, assim como num problema no que diz respeito ao vazio legal que tal pode criar para os funcionários.	- Um aspeto chave da sustentabilidade são os modelos colaborativos que a Aqualia promove. As parcerias público-privadas reforçam os laços entre os diferentes agentes interdependentes da sociedade e estabelecem uma linguagem comum entre estes que facilita a compreensão entre pessoas e organizações, administrações e entidades. - O envolvimento da Aqualia nos territórios onde opera são indicadores do seu compromisso social.	O PESA 2021-2023 propõe a criação de valor através de parcerias e colaborações, assim como o impacto social, favorecendo projetos que garantam o acesso à água.
Pandemias globais SOCIAL	O surgimento da COVID-19 no panorama global evidenciou, por um lado, a vulnerabilidade da sociedade, mas também foi um catalisador de outras transformações positivas que nos tornaram conscientes do grau de interdependência entre as pessoas a nível global.	- Durante 2022, a Aqualia teve planos adequados para manter a segurança e a saúde dos seus funcionários e clientes, através da ativação de sistemas e planos de contingência. - A empresa garantiu aos utilizadores a qualidade da água da torneira, que permaneceu sujeita aos tratamentos de desinfeção habituais, prestados pelas empresas do setor tanto públicas como privadas. - Sistemas de gestão da qualidade.	- Plano Estratégico de Saúde e Bem-estar 2022-2024, roteiro para alcançar uma gestão eficaz, eficiente e de melhoria contínua da segurança, saúde e bem-estar tanto do quadro de funcionários como do seu ambiente familiar e social. - Qualidade da água e compromisso com os clientes.
	- A falta de infraestruturas, ou o mau estado destas, representa riscos para a manutenção dos níveis de qualidade dos serviços de fornecimento, saneamento e tratamento, assim como para a gestão eficiente da água. - O subinvestimento em infraestruturas tem impacto na sustentabilidade do sistema. Isto impede a incorporação de melhorias tecnológicas que aumentem a eficiência.	- Os modelos de parceria público-privada são uma solução adequada para construir estas infraestruturas de saneamento tecnologicamente avançadas. - Planos de obras e investimento para manter a excelência do serviço. - A implementação de inovações tecnológicas permite a manutenção adequada das redes. - Iniciativas de escuta ativa dos grupos de interesse e planos de comunicação.	- Acordos e parcerias para a concretização destes objetivos comuns. - Comunicação transparente e fluida com os grupos de interesse para procurar soluções conjuntas e colaborativas. - Compromisso com o cliente para fornecer soluções inovadoras e decisivas.

6. Para contratos MWC e BOT onde a Aqualia opera há mais de três anos.

PRINCIPAIS DESAFIOS | TECNOLOGIA E CONFORMIDADE

Âmbito/risco	Conteúdo	Mecanismos de controlo: políticas, iniciativas e medidas de mitigação	Compromissos da Aqualia
Cibersegurança SOCIAL, REPUTACIONAL, AMBIENTAL	- A cibersegurança pode representar diferentes riscos, tais como potenciais danos no ambiente, nas infraestruturas e nos serviços de gestão da água, ligados aos sistemas de controlo <i>online</i> e às redes informáticas. Estes riscos podem resultar em eventos de poluição, deterioração, saturação ou encerramento de infraestruturas físicas ou digitais. - Um potencial ataque também poderá comprometer a privacidade dos clientes.	No contexto de digitalização no qual a está envolvido, a Aqualia compreende a importância dos potenciais riscos associados à cibersegurança e, por conseguinte, desenvolve novas tecnologias através das quais pode prevenir potenciais riscos.	- Compromisso com a cibersegurança dos cidadãos. - Formação em cibersegurança para os funcionários da Aqualia.
	- As novas tecnologias criam novos empregos e, ao mesmo tempo, destroem os existentes. Também representam um risco de distribuição desigual da riqueza, violações da privacidade, discriminação, etc. - Por seu lado, a digitalização é um recurso na luta para travar o aquecimento global.	O investimento que a Aqualia está a realizar para o desenvolvimento tecnológico tem como objetivo melhorar a eficiência e a competitividade dos serviços, implementar processos de digitalização em projetos de gestão, comunicação e operações, numa perspetiva humana e amiga do ambiente, e promover municípios e cidades mais sustentáveis, sociais e conectadas. O objetivo prioritário é oferecer um serviço melhor aos cidadãos.	- A plataforma modular e integrada Aqualia Live concentra todos os serviços digitais que a empresa presta, convertendo a informação em conhecimento graças ao <i>big data</i> e ao <i>cloud computing</i>. - Campus/portal de formação corporativo (escola do conhecimento). - Presença em fóruns estratégicos, feiras e debates de referência.
Cumprimento normativo SOCIAL, REPUTACIONAL, AMBIENTAL	- A legislação, os regulamentos e as administrações dos países também se devem adaptar às exigências regulamentares dos organismos internacionais. - A Diretiva Europeia 2020/2184 exige transparência e acesso à informação sobre os parâmetros de qualidade da água, para aumentar a confiança do cliente e um maior consumo de água canalizada.	- A inovação da Aqualia é fundamental no setor da água, que tem de cumprir os requisitos regulamentares, promovendo projetos relacionados com a aplicação das novas tecnologias na gestão do ciclo integral da água, a sua utilização e reutilização, etc. - Empresas como a Aqualia devem garantir a qualidade deste recurso através de um sistema de gestão de riscos. Para tal, devem ser realizados avaliações e controlos dos riscos através de planos de segurança da água, que começam na zona de captação e que chegam até ao sistema de distribuição doméstica. Adicionalmente, devem ser preparados programas operacionais de controlo do fornecimento.	- As diferentes inovações que podem ser realizadas requerem, mais uma vez, um grande investimento e parcerias público-privadas. - Durante 2022, a Aqualia submeteu vários projetos às autoridades espanholas com o objetivo de receber financiamento através dos fundos europeus Next Generation. Da mesma forma, ao longo de 2022 preparou projetos para o PERTE para a Digitalização que serão apresentados em fevereiro de 2023.
	Governança corporativa e ética SOCIAL E REPUTACIONAL	- Modelo de Prevenção de Infrações Penais. - Comité de Cumprimento Regulamentar. - Política Corporativa Anticorrupção. - Código de Ética e de Conduta.	Compromissos do PESA 2021-2023 no eixo da Ética e <i>compliance</i>.

Análise da materialidade

AÇÃO E ESCUTA PARA FORTALECER A ESTRATÉGIA

Nos últimos cinco anos, a Aqualia ouviu e integrou na sua estratégia os desejos e as expetativas de 25.000 pessoas que fazem parte dos seus diferentes grupos de interesse.



A escuta ativa é a base sobre a qual a Aqualia fundamenta os principais eixos e compromissos a nível internacional. E é realizada graças a um estudo de materialidade que é realizado a cada dois anos e no qual estão envolvidos todos os grupos de interesse.

Em linha com a informação obtida nestes processos de escuta, a Aqualia desenvolveu o seu Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 (PESA), que revê anualmente e cuja atualização está prevista para 2023 de modo a poder alargar a sua ação aos novos países onde está presente.

Analizamos o nosso ambiente

Em 2022, a Aqualia atualizou e alargou o âmbito do seu estudo de materialidade estratégica, que identifica e analisa aspetos como o estado do contexto nacional e internacional, assim como as tendências do setor e outros pontos relevantes.

Para realizar esta última atualização, realizou-se uma investigação de 200 fontes secundárias e entrevistas

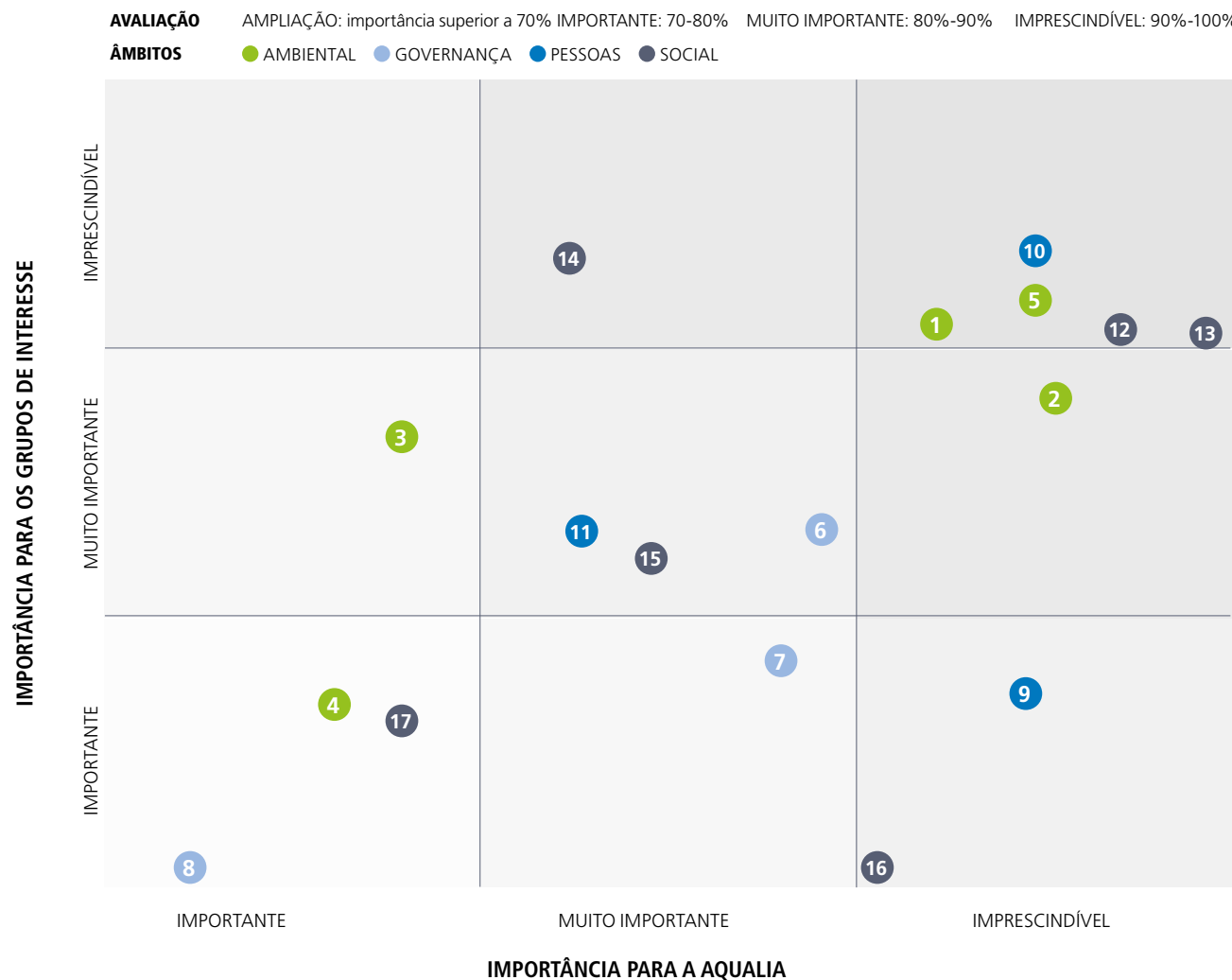


e inquéritos com mais de 5.000 pessoas pertencentes aos seus grupos de interesse externos e internos. Devido ao grande número de pessoas que a empresa abrange, terá início no segundo semestre de 2023.

O resultado: matriz de materialidade

A Aqualia apresenta os diferentes temas de interesse segmentados por quatro âmbitos e em função da sua importância para os grupos de interesse e para a empresa.

MATRIZ GLOBAL DE MATERIALIDADE



Estudo de satisfação

DO CLIENTE FINAL E INSTITUCIONAL

5.763 inquéritos telefónicos realizados a clientes finais e 19 entrevistas com clientes institucionais em Espanha, França, Portugal e Geórgia durante 2022.

Processo de faturação

83,1%

satisfeitos



A Aqualia está empenhada em fornecer um serviço de qualidade que tenha um impacto positivo na vida das pessoas e, por conseguinte, realiza a cada dois anos um estudo de satisfação dos seus clientes.

Espanha

Este último estudo, que inclui 3.691 inquéritos realizados a clientes finais e 19 entrevistas a clientes institucionais, revelou um elevado nível de satisfação dos utilizadores e dos municípios. Destaca-se, por exemplo, que em 2022 o índice de satisfação global foi o segundo mais elevado da série histórica graças a uma percentagem de 80,5%.

Cliente final

O número de clientes satisfeitos com o apoio ao cliente aumentou. Outros dados de interesse são o aumento de utilizadores que passaram a utilizar a aplicação (49%) ou o maior número de utilizadores que solicitam informações mais personalizadas por *e-mail*, SMS ou WhatsApp.

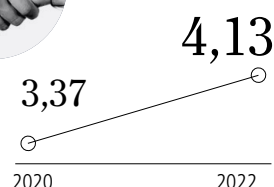
Cliente institucional

A satisfação com o serviço recebe uma avaliação de 4,05 numa escala de 1 a 5, o que representa uma variação muito ligeira para baixo comparativamente a 2020 (4,12). O

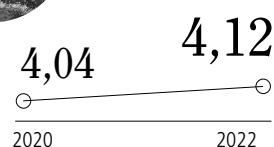
estudo mostra como mais de 9 em cada 10 clientes institucionais estão satisfeitos com o serviço: 94,8% avaliam-no como excelente, muito bom ou bom.

Por seu lado, o compromisso da Aqualia com a sociedade e o meio ambiente são os aspetos que obtêm uma avaliação ligeiramente superior à obtida em 2020:

AVALIAÇÃO DO COMPROMISSO SOCIAL DA AQUALIA | PONTUAÇÃO EM 5



AVALIAÇÃO DO COMPROMISSO AMBIENTAL DA AQUALIA | PONTUAÇÃO EM 5



França

Cliente final

Em 2022, foram realizadas 300 entrevistas telefónicas com clientes finais. Os resultados revelam que quase 9 em cada 10 clientes, exatamente 88,9% (91,3% no caso da SEFO e 85,3% no caso da CEG), estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço prestado. Também se analisou a satisfação com o abastecimento, que ascende a 2,95 numa pontuação máxima de 4.

Relativamente aos canais de contacto, 55,6% conhecem a linha telefónica e, destes, 68% já a utilizaram. Da mesma forma, 27,4% conhecem a loja virtual e 27,2% já realizaram alguma gestão *online*.

Portugal

Cliente final

Em 2022, foram realizadas 552 entrevistas telefónicas distribuídas entre as marcas que a Aqualia tem no país. O índice de satisfação mantém-se relativamente estável comparativamente a 2020: 93,6% em 2020 comparativamente a 90,7% em 2022.

Das empresas da Aqualia entrevistadas, a Aquafundalia foi a líder na avaliação dos clientes, seguida da Aquamaior, Cartagua e Aquaelvas.

Geórgia

Cliente final

Este ano, foram realizados 1.220 inquéritos telefónicos na Geórgia: 401 correspondem à Rustavi Water Company e 819 à Georgian Water and Power.

Em relação aos inquéritos realizados sobre a Rustavi Water Company e os seus serviços, a empresa é a mais conhecida em sua área de influência: 68% dos inquiridos sabiam que era sua empresa de água. Da mesma forma, 63% afirmaram estar satisfeitos ou mais ou menos satisfeitos com o abastecimento

de água. Por seu lado, 43% dos inquiridos indicaram preferir o telefone comparativamente a 38% que afirmaram utilizar o serviço *online*.

Em conexão aos inquéritos realizadas para a Georgian Water and Poder, 68% dos cidadãos inquiridos reconheceram-na como a sua empresa de água. Por seu lado, 73% dos inquiridos admitiram estar satisfeitos com a água fornecida. Relativamente à comunicação, 47% dos inquiridos preferiram a linha telefónica comparativamente a 31% que consideraram o contacto *online* mais eficaz.



Comunicação transparente

DIÁLOGO COM OS GRUPOS DE INTERESSE

Para a Aqualia, o diálogo com os seus grupos de interesse é estratégico. Para transmitir esta mensagem, a empresa aposta no reforço da sua estratégia de comunicação como operador de um serviço público essencial.

No período de 2021-2022, a Aqualia realizou um estudo para a atualização dos seus grupos de interesse a nível corporativo e em todas as áreas onde opera. Fruto desta análise e com o objetivo de gerir adequadamente as ações e

os canais de comunicação com os diferentes grupos, a Aqualia estabeleceu uma prioridade para determinar a relevância de cada um destes, os temas materiais de maior interesse e os canais de comunicação preferidos por cada um.

MAPA DE GRUPOS DE INTERESSE E TEMAS PRIORITÁRIOS POR PÚBLICO

● ÂMBITO AMBIENTAL ● ÂMBITO GOVERNANÇA ● ÂMBITO PESSOAS ● ÂMBITO SOCIAL	GRUPO DE INTERESSE Subgrupos Canais de diálogo	CLIENTES E UTILIZADORES Governos nacionais Governos regionais Municípios Centros públicos Empresas e indústrias Regantes Cidadãos Relatório de Sustentabilidade Notícias no Website corporativo aqualia.com Eventos, reuniões, pequenos-almoços e dias abertos Outros Websites e campanhas da Aqualia Notícias em Websites especializados Redes sociais	ENTIDADES REGULADORAS Local, regional, municipal Nacional Internacional	SOCIEDADE Meios de comunicação Influencers Organizações de regantes Associações setoriais Associações de vizinhos ONG 360º Empresas do setor Instituições académicas Eventos, reuniões, pequenos-almoços e dias abertos Websites especializados Redes sociais Relatório de Sustentabilidade Outros Websites e campanhas da Aqualia Notícias no Website corporativo aqualia.com	FORNECEDORES Fornecedores locais Fornecedores internacionais Fornecedores estratégicos Relatório de Sustentabilidade LinkedIn Notícias em Websites especializados Notícias no Website corporativo aqualia.com Outros Websites e campanhas da Aqualia Eventos, reuniões, pequenos-almoços e dias abertos Redes sociais Grupos de trabalho do WhatsApp na Aqualia E-mail	PARCEIROS DE NEGÓCIOS Parceiros de negócios Parceiros em projetos de I+D+i Colaboradores e agentes	ACIONISTAS Acionistas Fornecedores de capital Relatórios corporativos Relatório de Sustentabilidade E-mail: flashes, newsletter Website Intranet Aqualia ONE Redes sociais	PESSOAS Executivos Quadros intermédios Técnicos Administrativos Apoio ao cliente Expatriados Subrogados Sindicatos Diálogo institucional e reuniões com o Conselho/Comités/ Administração Intranet Aqualia ONE App para funcionários Be Aqualia Grupos de trabalho do WhatsApp Relatório de Sustentabilidade Eventos, reuniões, pequenos-almoços e dias abertos Redes sociais E-mail: flashes, newsletter
Alterações climáticas e consumo energético responsável	●	●	●	●	●	●	●	●
Soluções inovadoras e amigas do ambiente	●			●	●	●	●	●
Consciencialização e sensibilização ambiental sobre a utilização sustentável de recursos	●	●	●	●	●	●	●	●
Biodiversidade	●	●	●	●	●	●		●
Economia circular da água e gestão eficiente dos recursos naturais	●	●	●	●	●	●	●	●
Transparência	●		●	●	●	●		●
Desenvolvimento do modelo de gestão ética (compliance) e formação em cultura ética				●	●	●	●	●
Relacionamento, avaliação e homologação de fornecedores			●		●		●	
Desenvolvimento profissional e empregabilidade tecnológica	●			●	●	●		●
Segurança, saúde ocupacional e bem-estar do funcionário	●			●	●	●	●	●
Igualdade de oportunidades, diversidade e conciliação laboral	●			●	●	●	●	●
Dispor de infraestruturas e de uma gestão adaptadas aos desafios da sociedade atual	●	●	●	●	●	●	●	●
Utilização de tecnologia para permita otimizar a qualidade da água	●	●	●	●	●	●	●	●
Acesso à água	●	●	●	●	●	●	●	●
Promoção, respeito pelos direitos humanos e criação de emprego estável	●	●	●	●	●	●		●
Colaboração e parcerias público-privadas						●		●
Ação social, desenvolvimento local e participação da empresa em iniciativas locais	●	●	●	●	●	●		●

TEMAS PRIORITÁRIOS E EXPETATIVAS DOS GRUPOS DE INTERESSE*

*Consideram-se temas materiais aqueles cuja importância foi classificada com uma pontuação igual o superior a 7 pelos grupos de interesse.

Comunicação interna

Uma prova da acessibilidade e transparência que caracteriza a comunicação corporativa da empresa é o fato de em 2022 o *Website* da Aqualia ter ultrapassado um milhão de visitas. Da mesma forma, o portal foi adaptado para garantir informações sobre a qualidade da água destinada ao consumo humano a todos os clientes dos municípios espanhóis nos quais se é responsável pelo abastecimento de água, de acordo com a transposição da Diretiva 2020/2184, que inclui repensar os portais de informação aos cidadãos.

As nossas redes sociais Realidade social e cultura corporativa

No Twitter, a empresa conquistou mais de 500 novos seguidores, chegando a 7.077.

No YouTube já são mais de dois milhões de visualizações, com um aumento de 175.104 durante 2022.

No LinkedIn, o número de seguidores aumentou 45%, passando de 25.833 em 2021 para 37.854 em 2022.

Como exemplo da liderança da empresa no âmbito das redes sociais dentro do setor temos o apoio que a apresentação *O manual de utilização e participação de funcionários em RH* teve nas redes, que os membros do Departamento de Comunicação e Sustentabilidade Corporativa apresentaram na XXXVI Jornadas AEAS, realizada entre 28 e 30 de setembro em Córdoba.

Devido à internacionalização, a comunicação interna assume cada vez mais importância na Aqualia, que considera necessário informar todos os funcionários, aproveitando os diferentes canais disponíveis.



Durante 2022, trabalhou-se na adaptação das mensagens aos diferentes tipos de público-alvo, que basicamente se dividem entre os funcionários de escritório e os que não têm conta de correio eletrónico corporativo.

Durante 2022, foi enviado um total de 334 comunicações internas em diferentes formatos (*flashes* informativos, *e-mails* e notas internas), algumas das quais em diferentes idiomas.

BOA PRÁTICA

1.200
pessoas

no Instagram



Somos mais de 1.200 pessoas na nossa comunidade do Instagram

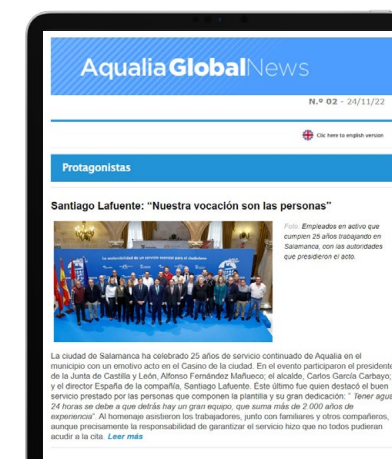
No final de 2022, já tínhamos mais de 1.000 seguidores. Para a apresentação deste último perfil, utilizamos *O manual de utilização e participação dos funcionários em RH*, publicado e

promovido internamente no ano passado e que continua válido como um guia para que todos os profissionais da Aqualia saibam utilizar corretamente as suas redes sociais.

Visite o perfil
da Aqualia no
Instagram



BOA PRÁTICA



Estreamos o novo canal informativo: Aqualia Global News

Como feito da comunicação interna, lançamos em novembro a Aqualia Global News, uma *newsletter* para toda a empresa. Com periodicidade quinzenal e secções fixas, este novo canal interno inclui

entre 8 e 10 notícias de interesse de toda a empresa em cada edição e em espanhol e inglês.

As nossas linhas estratégicas

O NOSSO COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

O Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 (PESA) funciona como o horizonte temporal perfeito sob o qual a Aqualia trabalha em aspetos de ASG.

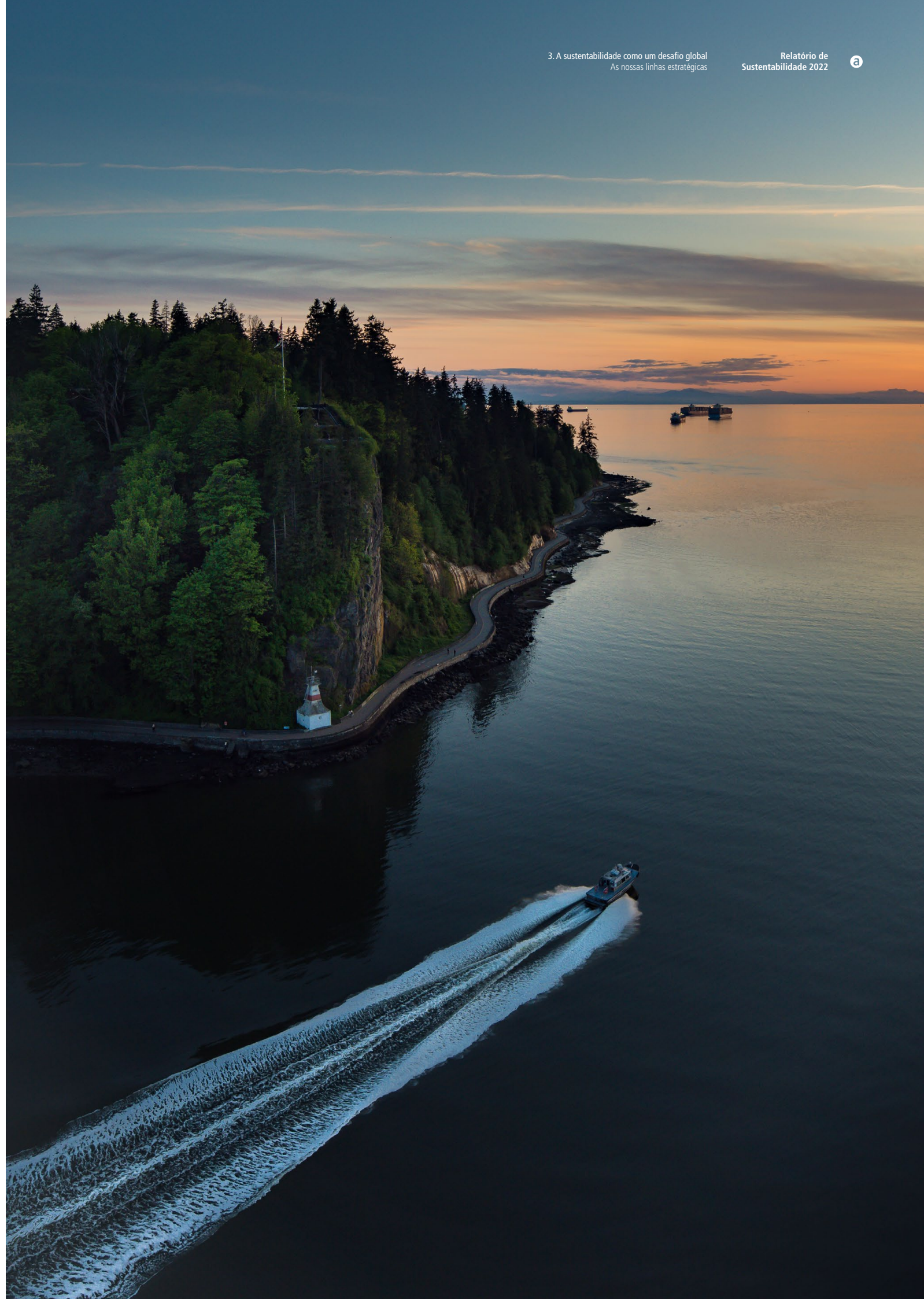
A gestão correta do ciclo integral da água condiciona muitos dos propósitos globais que enfrentamos como sociedade: os ambientais, tais como a adaptação às alterações climáticas ou a proteção da biodiversidade; os sociais, tais como a acessibilidade à água das pessoas e famílias vulneráveis ou a consciencialização social em matéria dos cuidados e da qualidade da água; assim como os económicos, uma vez que a otimização da gestão do ciclo da água, a sua qualidade e disponibilidade permitem melhorar a qualidade de vida de milhões de pessoas.

Durante o segundo semestre de 2022, o PESA foi revisto, atualizando-se indicadores e modificando alguns projetos. Deste modo, a Aqualia demonstrou que tem flexibilidade suficiente para se adaptar aos grandes desafios. A empresa definiu um rumo a seguir e assume um compromisso inabalável com a transição digital e rumo à sustentabilidade.

Passado mais um ano, e auditada com sucesso pela AENOR, a Aqualia demonstrou o seu elevado compromisso com a sustentabilidade ambiental e a sua contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das

Nações Unidas. Isto reflete-se tanto no PESA como nos pilares que fundamentam o seu negócio.

Por seu lado, a comunicação de Progresso (COP) do Pacto Global atingiu o nível Avançado. A Aqualia promove e integra os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável na sua cultura empresarial. Desta forma, o PESA centra-se no cumprimento das metas estabelecidas pela Agenda 2030 com uma vocação de ação transversal, relacionada com o grau em que essas metas estão associadas à atividade da empresa.



Um plano para a Década da Ação

Em linha com a estratégia da empresa e a Agenda 2030, o Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 estabelece os principais eixos de ação e propõe iniciativas específicas destinadas a maximizar a contribuição da Aqualia para o desenvolvimento sustentável.

O Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 da Aqualia foi concebido para ajudar a empresa a superar os seus pontos fracos e a reforçar os seus pontos fortes, de modo a conseguir evitar as ameaças e aproveitar as oportunidades ao máximo.

Linhas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Projetos principais
Emergência climática e cuidados com o meio ambiente: mitigação, adaptação às alterações climáticas ODS 6, 7, 12, 13, 15 e 17	Redução do consumo e dos impactos e aposta na inovação.	Promover as iniciativas voltadas para a minimização e adaptação às alterações climáticas.	Destinado a: • Redução do consumo hídrico • Otimização energética e redução das emissões • Proteção e recuperação do ecossistema. Biodiversidade • Transferência tecnológica das soluções obtidas em projetos de I+D+i para a produção

ÂMBITOS DE TRABALHO POR ZONA GEOGRÁFICA NA LINHA 2 | EMERGÊNCIA CLIMÁTICA E CUIDADOS COM O MEIO AMBIENTE

PRIORIDADE MENA

Nos últimos anos, tem havido um número crescente de eventos com elevado impacto ambiental. No entanto, ainda há espaço para uma maior sensibilização e implementação de planos de mitigação e de adaptação a nível nacional.

ODS 6, 12 e 17

PRIORIDADE Europa

Destaca-se a maior sensibilização relativamente ao consumo energético, ao aproveitamento dos recursos, ao consumo responsável e à economia circular. Questões como a obsolescência das infraestruturas e a seca, que afetam a disponibilidade da água, são preocupantes.

ODS 6, 7, 12, 13 e 17

PRIORIDADE LATAM

Embora importantes, tem outras prioridades tais como o acesso à água, a utilização eficiente da água, sem desperdícios, e a sensibilização e gestão dos recursos naturais.

ODS 6, 12, 15 e 17

PRIORIDADE Espanha

A Aqualia está muito focada nestes temas nos últimos anos, embora ainda exista um longo caminho a percorrer para o integrar mais na cultura de todos os funcionários da empresa.

ODS 6, 7, 12, 13, 15 e 17

Linhas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Projetos principais
Tecnologia para uma gestão integrada ODS 6, 9, 11 e 12	Digitalizar o ciclo integral da água para melhorar o apoio ao cliente e gerir eficazmente os recursos na plataforma Aqualia Live.	Alcançar uma tecnologia que permita uma utilização eficaz dos recursos e uma gestão eficientes, para que os cidadãos possam usufruir do acesso à água garantido pela Aqualia.	Destinados a implementar todas as ferramentas que melhoram e aceleram a gestão e o apoio ao cliente. Destacam-se os que se destinam a: • Apoio ao cliente omnicanal • Gestão de ativos e manutenção • Plataforma Water Analytics • Eficiência da gestão • Comunicação com as pessoas do quadro de funcionários • A cibersegurança está a tornar-se cada vez mais relevante

ÁREAS DE TRABALHO POR ZONA GEOGRÁFICA NA LINHA 3 | TECNOLOGIA PARA UMA GESTÃO INTEGRADA

PRIORIDADE MENA

A integração da tecnologia nos processos resultarão na redução dos custos e em preços mais competitivos.

ODS 6 e 12

PRIORIDADE Europa

Relevância da tecnologia, tanto para melhorar a qualidade da água como para enfrentar os desafios globais. A Cibersegurança é um tema cada vez mais relevante para os clientes.

ODS 6, 9 e 12

PRIORIDADE LATAM

A transferência de tecnologia para uma gestão eficiente de recursos escassos, assim como para diminuir os custos e para oferecer maior qualidade é muito relevante em países como a Colômbia e beneficia os cidadãos.

ODS 6, 9 e 12

PRIORIDADE Espanha

A Aqualia disponibiliza aos seus clientes a tecnologia para otimizar os recursos e melhorar a qualidade da água. No entanto, é preciso que a sociedade entenda o esforço económico que tal acarreta. Para tal, deverão comunicar-se adequadamente os benefícios da transição digital.

ODS 6, 9 e 12

Linhas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Projetos principais
Gestão de pessoas ODS 3, 5, e 8	Progredir em matéria de conciliação da vida profissional e familiar, diversidade, promoção da saúde e segurança, apoio aos expatriados e criação de espaços de reunião.	Continuar a contribuir para os objetivos de saúde e bem-estar, igualdade e diversidade, e de emprego digno e saudável.	Destinados a continuar a fazer mais progressos em: • Matéria de conciliação • Sensibilização sobre a diversidade • Promoção da saúde e segurança, desenvolvimento de projetos psicossociais e emocionais • Posicionamento da Aqualia como <i>employer branding</i> • Plano de apoio a expatriados • Formação e criação de espaços de reunião

ÁREAS DE TRABALHO POR ZONA GEOGRÁFICA NA LINHA 4 | PESSOAS

PRIORIDADE MENA

O quadro de funcionários da Aqualia transfere a cultura corporativa para estes países. A formação e transmissão de *know-how* para os funcionários tem especial importância.

ODS 3, 5 e 8

PRIORIDADE Europa

A regulamentação europeia favorece a igualdade, a diversidade e a inclusão social. A retenção de talentos e a preocupação e cuidado com as pessoas é relevante.

ODS 3, 5 e 8

PRIORIDADE LATAM

Alcançar a igualdade entre pessoas, assim como a aplicação da inovação e da tecnologia ao negócio, passa pela formação e pela implementação de planos de carreira.

ODS 3, 5 e 8

PRIORIDADE Espanha

A regulamentação europeia favorece a igualdade, a diversidade e a inclusão social. A retenção de talentos e a preocupação e cuidado com as pessoas é relevante. O salário inclui aspetos emocionais.

ODS 3, 5 e 8

Linhas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Projetos principais
Ética e <i>compliance</i> ODS 16	Alinhamento para a tomada de decisões e a divulgação de boas práticas.	Transferir para toda a empresa e para a cadeia de abastecimento a cultura, os valores éticos e a <i>compliance</i> da Aqualia através de uma implantação 360º.	Destinados ao desenvolvimento do Modelo de <i>Compliance</i> , à formação em cultura ética e à homologação de fornecedores.

ÁREAS DE TRABALHO POR ZONA GEOGRÁFICA NA LINHA 5 | ÉTICA E COMPLIANCE

PRIORIDADE MENA

A implementação do Modelo de *Compliance* com os parceiros de negócios e com expatriados.

ODS 16

PRIORIDADE Europa

As políticas e modelos de cumprimento para o desempenho ético são necessárias para a legitimidade e a reputação social da empresa. O envolvimento de fornecedores em negócios responsáveis é essencial para avançarmos juntos.

ODS 16

PRIORIDADE LATAM

Existe um roteiro claro que orienta os esforços realizados para implementar o código de ética em terceiros.

ODS 16

PRIORIDADE Espanha

A cultura ética e de *compliance* é implantada na empresa através da formação na empresa e da sensibilização em empresas fornecedoras. Certifica o trabalho e o profissionalismo da empresa.

ODS 16, 17

Linhas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Projetos principais
Impacto social ODS 6	Programas e mecanismos de ação social para garantir o acesso à água a todas as pessoas, assim como a medição do impacto dos projetos.	Definir os esforços da Aqualia para garantir o acesso à água, para reforçar o vínculo com as comunidades.	Destinados a programas e mecanismos de ação social para garantir o acesso à água para todos, assim como o estabelecimento dos mecanismos para medir o impacto dos projetos da Aqualia nos países onde presta o seu serviço de gestor do ciclo integral da água.

ÁREAS DE TRABALHO POR ZONA GEOGRÁFICA NA LINHA 6 | IMPACTO SOCIAL

PRIORIDADE MENA

A nível do país, a Aqualia contribui para os países com a criação de emprego durante a vigência dos contratos. E com pessoal técnico local que poderá desenvolver os projetos após conclusão da fase da Aqualia.

ODS 6

PRIORIDADE Europa

Na Europa existem planos de pagamento e planos de acesso à água. E de criação de emprego estável nas áreas onde opera. Mais uma vez, a integração social envolve legitimação social e reputação.

ODS 6

PRIORIDADE LATAM

Acessibilidade à água através de tarifas sociais e estratificadas de acordo com a capacidade financeira das pessoas. Assim como a criação de emprego estável nas áreas onde opera.

ODS 6

PRIORIDADE Espanha

A Aqualia rege-se por princípios de contribuição nas localidades onde opera em termos de contratação de pessoas, de fornecedores locais e colaboração para a formação FP Dual. Acesso à água para toda a população sem deixar ninguém para trás.

ODS 6

Linhas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Projetos principais
Alianças estratégicas ODS 6, 9 e 17	Projetos e parcerias com terceiros no âmbito dos ODS.	Contribuir com os ODS da Aqualia através de parcerias estratégicas.	Destinados a estabelecer parcerias com terceiros nas áreas académica, tecnológica, empresarial, setorial, social, etc., de modo a alcançar uma contribuição real para os ODS.

ÁREAS DE TRABALHO POR ZONA GEOGRÁFICA NA LINHA 7 | PARCERIAS ESTRATÉGICAS

PRIORIDADE MENA

Parceiros de negócios locais com os quais se realizam parecerias empresariais.

ODS 6 e 17

PRIORIDADE Europa

Envolvimento social através de parcerias empresariais, assim como parcerias sociais para conseguir um maior envolvimento.

ODS 6 e 17

PRIORIDADE LATAM

A colaboração com parceiros locais permite uma maior contribuição local.

ODS 6 e 17

PRIORIDADE Espanha

Envolvimento social através de parcerias empresariais, assim como parcerias sociais para conseguir um maior envolvimento. Desta forma, terá maior legitimidade social.

ODS 6, 9 e 17

Linhas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Projetos principais
Comunicação estratégica ODS 12 e 13	Uma narração consistente com o propósito e a missão da Aqualia.	Comunicar o valor da contribuição da Aqualia como gestores do serviço público de água.	Destinados a unificar uma narrativa coerente e a desenvolver o papel pedagógico da marca, sensibilizando as comunidades para os riscos relevantes tanto a nível interno como externo.

ÁREAS DE TRABALHO POR ZONA GEOGRÁFICA NA LINHA 1 | COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

PRIORIDADE MENA

As idiossincrasias desta área mantêm padrões de comunicação menos exigentes para as empresas.

ODS 12

PRIORIDADE Europa

Na Europa é necessária uma comunicação transparente e canais de comunicação com os grupos de interesse. Tanto informação sobre a atividade como informação sobre o desempenho financeiro e não financeiro para as autoridades e par os investidores.

ODS 12 e 13

PRIORIDADE LATAM

A lei exige uma comunicação transparente. Além disso, fortalece a empresa e promove a confiança dos clientes na empresa, uma vez que antecipa possíveis situações polémicas.

ODS 12 e 13

PRIORIDADE Espanha

Uma comunicação transparente é essencial para transmitir mensagens claras. A Aqualia quer ser proativa na comunicação e no diálogo transparente.

ODS 12 e 13

Governança sustentável e transparente

Somos gestores privados de um bem público. Devemos isso aos cidadãos e é por isso que operamos de acordo com os mais altos padrões de integridade, ética e transparência empresarial.

Na empresa trabalhamos para manter, com cada um dos nossos colaboradores e diferentes públicos, relações de respeito, confiança e igualdade de oportunidades.



Na primeira pessoa...

“O cumprimento normativo vai muito além de cumprir a norma: é cumprir a norma, obviamente, mas também os princípios e valores éticos da Aqualia”

La governança é essencial quando se trata de integrar a sustentabilidade no modelo de negócios de uma empresa e implica, entre muitas outras tarefas, conseguir conhecer e gerir os riscos ASG.

Jesús Ortega lidera a direção de Cumprimento Regulamentar da Aqualia desde 2018 e, como tal, é o responsável pela implementação e transmissão de uma cultura ética correta a todos os funcionários e aos restantes grupos de interesse da empresa. Também tem a função de adequar os procedimentos internos ao Modelo de Cumprimento, um requisito necessário para superar o tsunami *tsunami* regulatório na Europa e transferir a cultura ética e a firme aposta da Aqualia com a sustentabilidade para as restantes regiões.

Como é que a Aqualia enfrenta o desafio do cumprimento normativo?

Em primeiro lugar, gostaria de esclarecer que não gosto de utilizar o conceito de cumprimento normativo. Embora o departamento se chame assim,

por vezes a tradução direta limita-nos um pouco. A verdade é que o que fazemos vai muito além de cumprir a norma: significa cumprir a norma, obviamente, mas também os princípios e valores éticos da Aqualia, que muitas vezes vão muito além do estabelecido na lei. Posto isto, estou convicto de que o maior desafio desta equipa é tornar-nos num aliado do negócio e é assim que os departamentos de produção nos devem ver. Acredito, humildemente, que o estamos a conseguir.

A nossa evolução corre em paralelo com a identificação dos riscos e é verdade que, desde o início, estivemos muito centrados no respeito pelo ambiente e pela qualidade da água. Mas não só da água que chega às casas, também da água que devolvemos à natureza.

No âmbito social, iremos continuar a contribuir positivamente graças à implementação do Comité para a Diversidade. Todos aqueles que fazem parte deste comité trabalham com a convicção absoluta de que as empresas mais diversas são as mais abertas ao crescimento e as mais adaptáveis aos diferentes ambientes de trabalho.

No que diz respeito à governança, estivemos muito envolvidos na melhoria dos procedimentos, na adaptação dos existentes ao Código de Ética e às políticas do Modelo de Cumprimento. Também promovemos novos procedimentos que tornaram a Aqualia numa empresa ainda mais transparente e robusta.

A proposta de Diretiva Europeia sobre Dever de Diligência indica que a empresa é a responsável pelos impactos da sua cadeia de valor nos direitos humanos e no meio ambiente. De que mecanismos dispõe a Aqualia para medir, controlar e mitigar os seus impactos?

O risco zero não existe, mas devemos propor sempre controlos para mitigar os potenciais impactos resultantes da nossa atividade e a Aqualia dispõe destes controlos os quais têm sido revistos periodicamente ao longo dos anos.

Também dispomos de procedimentos para analisar os nossos parceiros e colaboradores. Revemos os níveis de implementação dos sistemas de *compliance*, os processos sobre questões de corrupção, infrações

JESÚS ORTEGA

DIRETOR DE CUMPRIMENTO NORMATIVO

#Governança #TsunamiRegulamentar #Antecipação

relativas à concorrência, etc. Considero que, face à proposta de diretiva, estamos preparados para analisar também a sua solidez no domínio do respeito e da promoção dos direitos humanos e do ambiente.

O apartamento é relativamente novo. ¿Em que estado se encontra? Quais os próximos passos que prevê para continuar a promover a cultura ética na Aqualia?

Quando há quatro anos atrás se implementou um sistema de *compliance*, os nossos colegas ficaram um pouco apreensivos e partilhavam abertamente as suas dúvidas. Sendo um departamento novo, acho que fizemos o correto: realizamos uma integração progressiva, sem entrar diretamente a propor e a fazer mudanças. Considero que, graças a isso, todos os funcionários foram vendo os benefícios de ter uma equipa de Cumprimento Regulamentar e a sua influencia na melhoria da forma de trabalhar se o fizermos com procedimentos sempre alinhados com os valores e os princípios da Aqualia.

Embora o departamento tenha nascido como um sistema de prevenção penal da prática de crimes, fomos ganhando terreno: O Modelo de Cumprimento está a chegar a âmbitos que não estavam previstos e estamos a fazê-lo de forma transversal.

Nos últimos quatro anos fizemos progressos significativos na implementação do modelo e não apenas nas empresas 100% detidas pela Aqualia. O desafio

tem sido chegar a locais mais remotos, não geograficamente, mas culturalmente, onde não foi identificado o que a *compliance* ou onde não existe um modelo ético a seguir nas empresas. Foi aí que nos centramos neste último ano e onde chegamos com sucesso.

O risco zero não existe, mas devemos propor sempre controlos para mitigar os potenciais impactos resultantes da nossa atividade

O PESA 2021-2023 tem uma linha dedicada à Ética e *compliance*. Quais os projetos que foram abordados através desta linha durante o ano de 2022?

No Médio Oriente conseguimos implementar modelos baseados no modelo da Aqualia e, em alguns casos específicos, o próprio modelo da Aqualia. Também na Colômbia, onde a lei é muito exigente e tivemos que nos adaptar, assim como no México e na Geórgia. Avançamos muito e restam muito poucas empresas para a implantação completa do modelo. Adicionalmente ministramos formações sobre o Código de Ética e de Conduta em países como a Arábia Saudita, Emirados, Colômbia e México.



Destacaria também a publicação das *Compliance Tips*, ações informativas que antes eram lançadas apenas em Espanha, mas que agora chegam a todos os países onde estamos presentes.

Que fetos alcançaram durante 2022?

Destacaria uma ação que nos fez crescer na cultura ética: a nomeação de Compliance Officers locais, um feito muito importante no desenvolvimento da estrutura da Aqualia. Pretender chegar desde Madrid aos 18 países onde operamos é impossível, mas graças a estas nomeações, a transmissão da nossa cultura ética é muito mais fácil.

E que novos desafios irão enfrentar?

Temos que nos centrar na disseminação da cultura nas sociedades participadas nas quais temos sócios. Não se trata apenas da implementação, devemos explicar detalhadamente como a colocar em prática.

Outro desafio é continuar a formar as equipas em matéria de boas práticas e integridade e fortalecer os controlos implantados na empresa. E continuar a trabalhar de perto com o negócio, apoiando-os nas suas necessidades para melhorar o seu dia a dia.

Órgãos dirigentes

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 aplicável e extensível a todos os seus membros e a 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.

ORGANIGRAMA

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 CORPORATIVA

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 Rodríguez

Diretor Adjunto
Javier Santiago

Dir. Gestão de Clientes e TI**
Miguel Perea

Dir. Pessoas e Cultura
Carmen Rodríguez

*Em março de 2023, o departamento de Comunicação e RSC mudou o seu nome para Comunicação e Sustentabilidade Corporativa.
**Desde março de 2023, M^a Angeles Vicente deixou de fazer parte da empresa. As suas funções foram assumidas por Miguel Perea.

Valores, cultura e Código de Ética

Como empresa privada que gere um bem público, a Aqualia cumpre os mais altos 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. Os valores da Aqualia inspiram a sua cultura e o seu Código de Ética. Guiados pelo ritmo estabelecido pela empresa, toda a sua equipa leva estes valores para os países onde operam.

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 implica o cumprimento e a promoção dos dez princípios de ação que constituem um guia de gestão em relação aos temas dos direitos humanos, das normas laborais, do ambiente e do combate à corrupção.

Ao longo do presente relatório são apresentadas todas as políticas, medidas e ações que a Aqualia

realizou durante 2022, de acordo com este compromisso com os dez princípios do Pacto Global, assim como a sua contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Adicionalmente, a nível interno, o Código de Ética e de Conduta estabelece os princípios básicos que todos os fornecedores, parceiros e colaboradores devem cumprir.



Modelo de *Compliance*

Neste eixo estratégico, a Aqualia desenvolve uma série de ações para implementar a cultura ética em toda a sua atividade e em todos os países onde opera.

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023				
LE5 ÉTICA E COMPLIANCE				
Linha de trabalho	Desenvolvimento do Modelo de <i>Compliance</i>			Formação em cultura ética
Plano de ação	Aprovação de políticas e procedimentos em sociedades 100% Aqualia	Aprovação de políticas e procedimentos em países com parceiros	Implementação de controlos para mitigar os riscos de corrupção	Ações de formação e sensibilização <i>online</i> para os funcionários
Indicador	% de sociedades controladas com Modelo de <i>Compliance</i> implementado*			% de funcionários <i>on-line</i> ** que receberam formação sobre o Código de Ética e anticorrupção
Desempenho 2021	96%			76%
Desempenho 2022	100%			89%
Objetivo	100% em 2023			90% em 2023
Desenvolvimento sustentável	Meta 16.5 Meta 16.6			

*Sociedades existentes em 31 de dezembro do ano anterior reportado.

**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 valida o seu propósito e forma de agir em cada região onde a empresa opera. Assim, em 2022, a Aqualia alcançou 88% de implementação do modelo de gestão ética e transparente na empresa. Esta percentagem diminuiu dos 100% devido à aquisição realizada no último quadrimestre de 2022 de nove empresas na Colômbia e à constituição de uma empresa em França que, no final do ano, não tinha atividade.

O Modelo de *Compliance* abrange tanto o cumprimento como os princípios e valores que a Aqualia reflete na sua cultura e no seu Código de Ética. Este modelo, que está integrado na empresa desde 2018, tornou-se num aliado para a concretização dos objetivos traçados nas diferentes áreas de negócio. Por outro lado, o modelo contribui, com base na identificação dos riscos e através da implementação de procedimentos de diligência, para configurar sociedades mais justas e mais humanas em todos os países nos quais a Aqualia realiza a sua atividade.

A empresa trabalha na implementação deste Modelo de *Compliance* em todas as empresas nas quais tem controlo operacional. Assim, em todas estas, foram implementados controlos para mitigar os riscos de corrupção. Entre estes, os mais significativos são: o suborno, a corrupção nos negócios, o tráfico de influências, a fraude, o financiamento ilegal de partidos políticos, o desvio de fundos, a alteração de preços em concursos e leilões e o branqueamento de capitais. Para evitar todas estas situações, a Aqualia estabelece o Modelo de Cumprimento e o Sistema de Controlo.

Conquistas e objetivos

Durante 2022, trabalhamos em coordenação com os departamentos de *Compliance* de todas as empresas do perímetro para a definição de acordos quadro que contenham o modelo de regulamento interno a aplicar nas referidas organizações. Da mesma

forma, foram desenvolvidos modelos de *compliance* em várias das sociedades mistas, nas quais a Aqualia participa com as Administrações locais.

No caso da Georgian Global Utilities JSC e das suas filiais no perímetro do grupo de empresas da Aqualia, o Conselho

de Administração das referidas sociedades aprovou o Modelo de *Compliance* da Aqualia. Desta forma, o grupo de empresas da Geórgia fica integrado no sistema da empresa.



● Vista aérea de Tiflis, Geórgia.

BOA PRÁTICA

Nomeação de Compliance Officers locais

A Aqualia também trabalhou intensamente na expansão internacional da função de *compliance* através dos Compliance Officers locais. Esta figura permite à Aqualia transmitir os seus valores nos países onde opera, a partir de uma dependência

funcional do Chief Compliance Officer da Aqualia. É de salientar a nomeação de um Compliance Officer para a atividade da Aqualia na República da Geórgia com dependência funcional do Chief Compliance Officer da Aqualia.

Na Colômbia, a empresa aprovou os programas SAGRILAF (prevenção do branqueamento de capitais) e PTEE (transparência e ética) para a filial da Aqualia Intech no país, assim como, no início de janeiro de 2023, para as sociedades da Aqualia em Villa del Rosario e na América Latina, todos baseados no Modelo de *Compliance* da Aqualia.

Apesar de alguns dos países nos quais a Aqualia realiza a sua atividade terem regulamentos menos desenvolvidos, a empresa implementou este modelo global de *compliance*, que permite supervisionar a atividade que afeta todos os países. Assim, a Aqualia aplica as normas internacionais (FCPA, UK Bribery Act, ISO 37001, ISO 19600, etc.) de forma corporativa na sua própria legislação da empresa.

a) Políticas e procedimentos em matéria de *compliance*

Em 2022, o Conselho de Administração da Aqualia aprovou a Política de Concorrência do Grupo FCC, ao qual pertence, que passou a fazer parte do Modelo de Cumprimento, seguindo assim a recomendação feita a este respeito pela Comissão Nacional dos Mercados e Concorrência no guia publicado para esse fim.

Também se implementou a aplicação do procedimento de gestão de processos de M&A (fusões e aquisições), no qual o departamento de Cumprimento Normativo da Aqualia também participou ativamente durante

os processos de *due diligence* dos sistemas de *compliance* das sociedades objeto de análise.

b) Avaliação de riscos e sistema de controlo

Ao longo de 2022, continuou a autoavaliação da execução de controlos pelos responsáveis pelos controlos e processos, que foi realizada a 100%, permitindo conhecer o nível de execução dos referidos controlos, assim como possíveis melhorias a realizar com base nas informações fornecidas pelos responsáveis. Com base nas informações fornecidas pelos responsáveis pelos controlos e processos na autoavaliação, a Direção de Cumprimento realiza uma análise que transfere aos responsáveis pelos processos correspondentes para trabalhar nas melhorias detetadas.

Em 2022, foram avaliados 100% dos processos (23 no total) relacionados com riscos de corrupção.

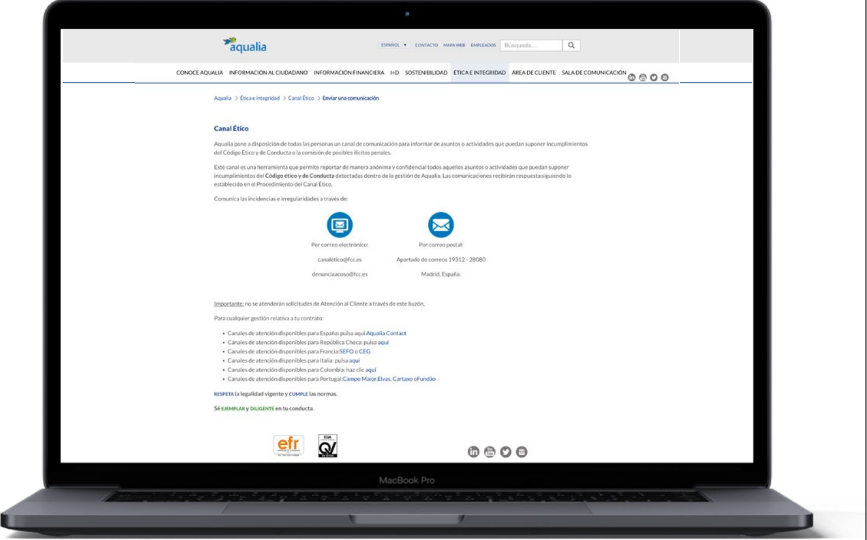
Durante os meses de novembro e dezembro, as sociedades Aqualia Latinoamérica e Aqualia Villa del Rosario, na Colômbia, aderiram ao processo de autoavaliação dos controlos anticorrupção.

Também neste ano, tem especial relevância para a avaliação de riscos, a monitorização realizada pela segunda linha de defesa, pelo departamento de *Compliance*. Nesta são analisados os processos identificados na atividade da Aqualia através de amostras das evidências que comprovam a execução dos controlos pela empresa. Isto permite saber se as evidências são suficientemente robustas para mitigar os riscos iniciais identificados e, caso possam ser melhorados, propor planos de ação efetivos que permitam ter controlos eficazes, trabalhando assim na melhoria contínua do sistema de *compliance*.

Além disso, na terceira linha de defesa, a Direção de Auditoria Interna realizou uma revisão do Modelo de Cumprimento, onde se verificou o correto desenvolvimento e progresso do Sistema de Gestão de *Compliance* a nível interno na Aqualia.

c) Canal de Ética

A Aqualia dispõe de um Canal de Ética alojado no seu *Website*, acessível a qualquer público de interesse: clientes, fornecedores e funcionários; estes últimos também podem aceder através da Intranet One. Através deste canal é recebido qualquer tipo de reclamação ou alerta em relação ao bem-estar laboral, cumprimento de normas, qualidade do apoio ao cliente ou



Website do Canal de Ética.

impacto ambiental. Estas denúncias são então classificadas pelo Comité de Cumprimento do Grupo FCC, que as avalia e as arquiva para que fiquem registadas ou toma as medidas necessárias para as resolver.

Todas as notificações correspondentes à Aqualia recebidas através do Canal de Ética são transmitidas ao Diretor de Cumprimento Regulamentar da Aqualia, que é o responsável por lhes dar seguimento.

Durante o ano de 2022, foram recebidos um total de 74 alertas no Canal de Ética comparativamente aos 53 recebidos em 2021. Destacam-se os que se referem a assuntos relacionadas com os clientes e a manutenção ao longo deste ano a divulgação no Canal de Ética a todos os nossos funcionários, assim como a acessibilidade a todos os *stakeholders* da Aqualia através da sua página *web*.

d) Formação sobre o Modelo de *Compliance*

A Aqualia entende que a liderança ética começa com o envolvimento dos seus membros diretivos através de formação e de informação. Apenas dando o exemplo na realização de negócios responsáveis, os diretores transferem a cultura de ética e de *compliance* ao resto da empresa.

BOA PRÁTICA

Compliance Tips: conselhos e cultura ética

Como parte da sensibilização dos funcionários em matéria de *compliance*, são divulgados periodicamente por *e-mail* os designados Compliance Tips, conselhos que têm incidido nas principais políticas de *compliance*. Entre outros assuntos, explicou-se qual é o papel do *compliance*, como funciona o procedimento e a investigação e resposta perante um alerta

recebido, o objetivo da nova Política de Concorrência. Por outro lado, também foi lançada uma campanha designada #CultivemosIntegridade, na qual se incidiu em agir com integridade, acompanhada de um *pack* com sementes para que os funcionários as plantassem e vissem crescer.

Como tal, os membros dos órgãos dirigentes e o Comité de Gestão da Aqualia são os primeiros a ter uma parte ativa na implementação e no desenvolvimento das políticas e procedimentos que a organização tem para combater a corrupção.

Neste sentido, todos os membros da equipa de gestão da atividade da Aqualia na Colômbia receberam formação sobre os princípios contidos no Manual SAGRILAF⁷ e PTEE⁸, desde a aprovação deste manual na Colômbia.

A consolidação do Campus de formação, como plataforma para o lançamento de formações *online*, permitiu acelerar a implementação da cultura ética e do Modelo de *Compliance* e chegar a jurisdições

Em 2022, 4.281 funcionários foram informados sobre as políticas e procedimentos da empresa em matéria de corrupção (33,8%) e 3.180 receberam formação nesta matéria (25,1%)⁸.

como a Arábia Saudita e os Emirados Árabes Unidos, onde foi possível ministrar formações sobre ética e combate à corrupção aos seus funcionários com acesso informático.

Em 2022, foi lançada em Espanha uma nova formação sobre o Código de Ética e de Conduta com uma elevadíssima taxa de adesão, que aumentou para 98% dos funcionários convocados.

Além disso, em todas as jurisdições onde a Aqualia opera, continuaram as formações em ética e prevenção da corrupção para todos os novos funcionários incorporados na sociedade durante o ano de 2022. Da mesma forma, esta formação foi ministrada aos parceiros que,

após serem analisados através do processo de *due diligence* foram identificados como não tendo um sistema de *compliance* suficientemente desenvolvido, principalmente por serem pequenas ou médias empresas.

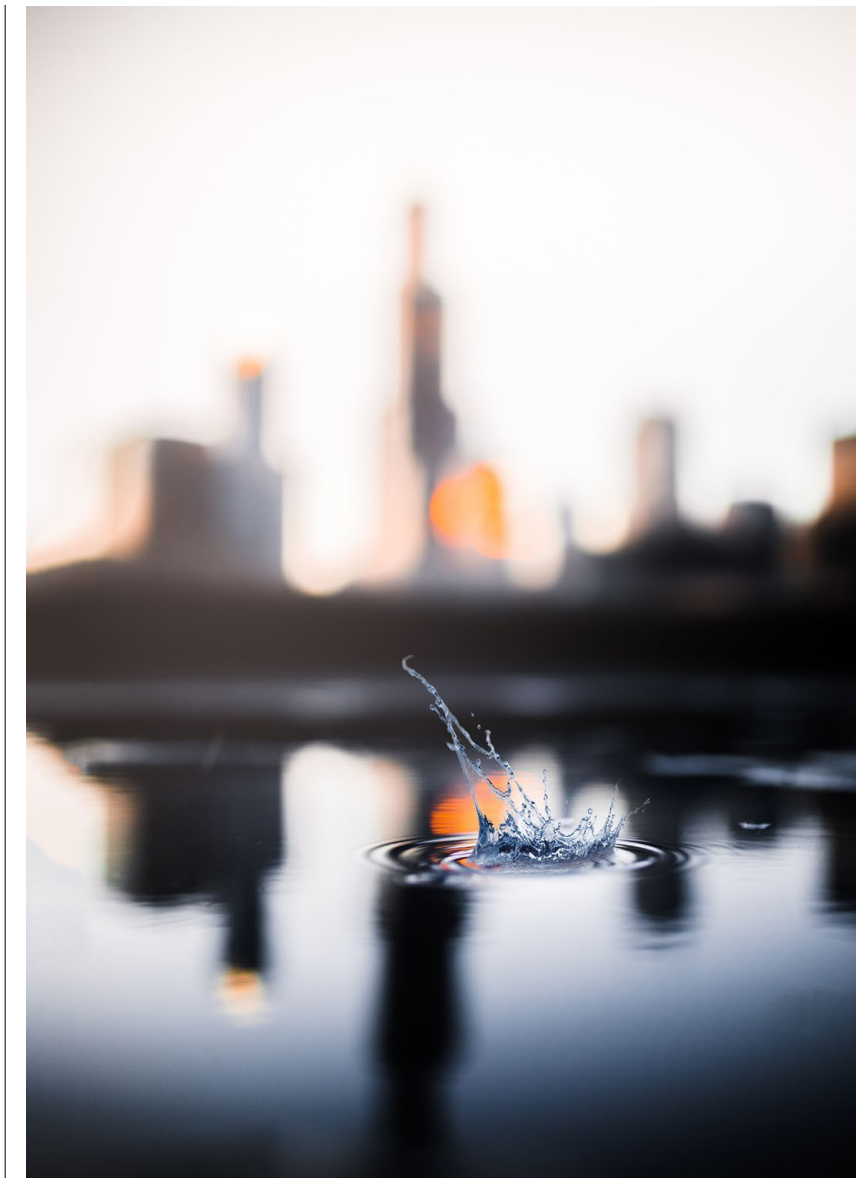
Sobre o Código de Ética e de Conduta

Em 2022, continuou a ser desenvolvida a formação sobre o Código de Ética e de Conduta (2.610 pessoas receberam esta formação). Entre estas encontram-se todos os novos funcionários que entraram na Aqualia em 2022 (em Espanha) e que tinha acesso *online*. A convocatória para a formação sobre o Código de Ética e de Conduta pode ser acompanhada no Campus de formação corporativo.

Também foi ministrada formação em matéria de anticorrupção: as relações com funcionários públicos no Grupo FCC (791 pessoas). Da mesma forma, foram organizadas formações sobre o Modelo de Cumprimento para os responsáveis pelo controlo e os responsáveis pelo processo (88 pessoas). E 1.217 pessoas participaram numa formação sobre assédio virtual (cyberbullying).

e) Tributação

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 as normas fiscais



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 empresa tem o seu próprio Código de Conduta Fiscal, que cumprimento obrigatório por todas

as pessoas associadas a qualquer empresa do Grupo.

Por outro lado, a Aqualia dispõe de um Canal de Ética através do qual os grupos de interesse podem denunciar quaisquer práticas inadequadas em matéria de tributação.



7. SAGRILAF: Programa de prevenção do branqueamento de capitais. PTEE: Programa de transparência e ética.

8. A base de funcionários utilizada é de 12.673, incluindo o total de funcionários existentes durante o ano.

Cadeia de fornecimento responsável e dever de diligência

A Aqualia conta com 15.288 fornecedores, 14.940 dos quais são locais e 348 são globais.

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 LE5 ÉTICA E COMPLIANCE

Linha de trabalho	Homologação de fornecedores	
Plano de ação	Implementação do processo de homologação de fornecedores	Sensibilização das empresas fornecedoras
Indicador	% de fornecedores homologados NALANDA (dentre os elegíveis para homologação*)	Ações de sensibilização em empresas fornecedoras
Desempenho 2021	14,19% de fornecedores homologados em Espanha	0
Desempenho 2022	40,4% de fornecedores homologados em Espanha	2
Objetivo	80% em 2023	4 em 2023
Desenvolvimento sustentável	Meta 16.6	Meta 17

*Critérios para fornecedores elegíveis para homologação: fornecedores cuja faturação seja superior a 50.000€ (2021).
- Fornecedores selecionados com base na classificação dos materiais considerados de risco pela Compliance com faturação > 10.000€.
- Fornecedores da lista de atividades perigosas que faturaram em 2021.
Com esses critérios, a lista de fornecedores elegíveis para homologação ascende a 1.137 (2021).

Neste eixo estratégico, a Aqualia desenvolve uma série de ações para implementar a cultura ética em toda a sua atividade e nos países onde opera.

A gestão da cadeia de fornecimento é cada vez mais relevante no contexto económico e social global. Isto deve-se tanto à crescente pressão regulamentar em termos de sustentabilidade como à pressão da comunidade investidora. Especialmente para uma empresa como a Aqualia, que a cada ano ganha mais peso a nível internacional.

Na legislação internacional, destaca-se a proposta da Diretiva da Comissão Europeia sobre a due diligence das empresas em matéria de sustentabilidade, que tem como objetivo promover um comportamento empresarial sustentável e responsável ao longo das cadeias de fornecimento mundiais. A Aqualia, juntamente com as restantes empresas do Grupo FCC, prepara-se para assumir esta nova legislação.



a) Dever de diligência com terceiros

Perante a entrada em vigor da Diretiva Europeia sobre dever de diligência, o atual nível de desempenho em *compliance* e preparação coloca a empresa numa posição ideal para a integração normativa na gestão da empresa.

- Durante 2022, a Aqualia continuou com as atividades de análise de terceiros da Aqualia em matéria de cumprimento e dever de diligência. Esta avaliação dos terceiros é realizada de acordo com o princípio da proporcionalidade e com um foco no risco. Em particular, a Aqualia trabalhou na análise dos clientes industriais.
- E, por outro lado, foi desenvolvido o processo de homologação de fornecedores na atividade que a Aqualia desenvolve na Colômbia.
- Em 31 de dezembro de 2022, a nível corporativo, foram recebidas 82 solicitações internas para analisar terceiros que fizeram

parte de 50 projetos diferentes. Dos relatórios de avaliação final emitidos pela Direção de Cumprimento, 22% dos terceiros foram classificados como sendo de alto risco, 47% de médio risco e 31% de risco baixo. Em função dos níveis de risco, são aplicadas medidas de mitigação e, posteriormente, monitorizada a correta implementação das referidas medidas.

Dever de diligência na estratégia

O quadro integrado para garantir compras responsáveis caracteriza-se por:

- Cumprimento dos princípios básicos do Código de Ética e de Conduta, que devem ser cumpridos por todos os fornecedores, parceiros e funcionários, assim como o cumprimento dos princípios de transparência, competitividade e objetividade.
- Compromisso de aceitação e cumprimento das cláusulas éticas, incluindo a Política Anticorrupção da Aqualia.

b) Processo de *due diligence* a fornecedores

Os novos fornecedores são avaliados e selecionados de acordo com os critérios estabelecidos no processo de seleção de fornecedores. Com base nas conclusões obtidas no processo de *due diligence*, o departamento de Compras decide se o fornecedor deverá ser ou não homologado e em que condições, estabelecendo medidas preventivas

ou corretivas, se necessário. Todos os novos fornecedores são avaliados e selecionados de acordo com os critérios ambientais estabelecidos pela Aqualia. Foi avaliado um total de 368 fornecedores em relação aos impactos ambientais.



Avaliações realizadas por tipo de fornecedor*

5%
fornecedores globais

95%
fornecedores locais

*Critérios para fornecedores elegíveis para homologação:
- Fornecedores cuja faturação seja superior a 50.000€ (2022).
- Fornecedores selecionados com base na classificação dos materiais considerados de risco pela *compliance* com faturação > 10.000€.
- Fornecedores da lista de atividades perigosas que faturaram em 2022.

Com esses critérios, a lista de fornecedores elegíveis para homologação ascende a 911 (2022).

c) Processo de homologação de fornecedores

Durante 2022, a Aqualia trabalhou na expansão do desenvolvimento do sistema de gestão de fornecedores para a Colômbia. Neste sistema inclui-se a homologação de fornecedores por matérias. Além da Espanha, no início de 2023 este processo já está ativo na Colômbia.

O Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 da Aqualia tem como objetivo transferir a cultura, os valores éticos e a *compliance* para a cadeia de fornecimento, assim como o impacto que a empresa tem nos seus fornecedores, integrando-os assim nas suas prioridades estratégicas.

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 como 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 questionários.

d) Melhoria da relação com subempreiteiros

Com base na cultura preventiva e de segurança da empresa, nos últimos anos realizou-se um esforço importante para alcançar o objetivo definido de que os contratantes, com quem a Aqualia trabalha, tenham um desempenho de excelência em matéria de saúde e segurança e que sejam acompanhados desde o processo anterior à contratação até à conclusão dos trabalhos.

Dado o reforço que a implementação da plataforma de

homologação de fornecedores implicou, a Aqualia definiu um roteiro para a gestão de contratantes que resumimos a seguir:

Continuação do programa de supervisão tendo sido modulado com as sugestões dos próprios contratantes e serviços da Aqualia. Adicionalmente, estão a ser desenvolvidos procedimentos que complementam o sistema atual de modo a abranger as particularidades existentes em determinados tipos de contratantes.



Cuidamos da natureza: mitigação e adaptação às alterações climáticas

Acreditamos num ciclo integral e circular da água, capaz de transformar as cidades em espaços respeitadores e equilibrando a relação entre o meio ambiente e as pessoas.

Como especialistas, queremos transmitir o nosso sentimento de responsabilidade, levando o conhecimento sobre a gestão da água aos cidadãos para que estejam informados e tomem consciência da importância do serviço e dos problemas ambientais.

Na primeira pessoa...

“A sustentabilidade é um aliado fundamental para o negócio que nos faz centrar no longo prazo”

Do departamento de Operações e Tecnologia, Pedro Rodríguez é responsável por uma grande equipa de apoio estratégico para que todos os serviços da Aqualia executem o seu trabalho da forma mais eficiente. Esta área centra-se na inovação ambiental, um grande desafio enfrentado pelas empresas do século XXI já imersas no desafio da descarbonização na Europa.

Como é que o seu departamento enfrenta este desafio corporativo de transição para um modelo cada vez mais sustentável?

Estamos num momento chave e o setor de água enfrenta desafios enormes. Os efeitos da crise climática, tal como o stress hídrico, aliados à falta de sensibilização das pessoas relativamente aos cuidados com o recurso, são um risco para o desempenho da nossa atividade. Além disso, o âmbito em que nos movemos não é simples: a regulamentação é cada vez mais exigente e encontramos vários intervenientes do mercado que questionam a nossa legitimidade enquanto gestores do recurso. Não deveria ser assim. No nosso setor, as alianças e as colaboração são essenciais

para o desenho de um ciclo da água resiliente.

Apesar deste contexto, a aposta da Aqualia na transição para um modelo mais sustentável é firme porque, devido à nossa especialização, a nossa preocupação com a água e o seu futuro é genuína. Neste sentido, e como refere o romance de Steven Johnson, *O Mapa Fantasma*, sobre a resolução da cólera que tomou conta de Londres em 1854 e mudou as cidades modernas: “quem resolveu o problema da água resolveu sempre problemas transcendentais para a sociedade”. Acredito que somos um interveniente muito valioso para a sociedade e temos a oportunidade de reinventar o nosso modelo, colocando a sustentabilidade como um dos pilares, um aliado fundamental que nos faz ter uma visão a longo prazo para oferecer soluções inovadoras.

E como enfrentam o tsunami regulamentar que já se começa a materializar na Europa com a aprovação da nova diretiva e a chegada da taxonomia?

A regulamentação europeia incentiva à canalização de capital para investimentos sustentáveis que contribuam para os Objetivos

de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Isto implica estabelecer uma estrutura de comunicação comum para todas as empresas e definir critérios universais de atividades consideradas sustentáveis — de acordo com uma taxonomia também comum —. Estamos preparados para enfrentar esses desafios. Desde 2006 reportamos a todos os nossos grupos de interesse de acordo com o GRI e recentemente estabelecemos um financiamento verde de 1.100 milhões graças às medidas tomadas no âmbito da emergência climática e dos cuidados do planeta. Acredito que estamos a realizar um bom trabalho, adiantando-nos à regulamentação e colaborando com todos os departamentos para tornar as tendências regulamentares verdadeiras oportunidades de crescimento.

Numa visão mais global, fazemos parte da liderança exercida pela Europa na corrida pela sustentabilidade. Entendemos e assumimos a nossa responsabilidade como promotores desta transição em todos os países onde estamos presentes.

PEDRO RODRÍGUEZ

DIRETOR DE OPERAÇÕES E TECNOLOGIA

#Descarbonização #EconomiaCircular #Regenerar #Biodiversidade #Biofábricas

A Aqualia lançou em 2021 o primeiro documento estratégico de cariz não exclusivamente económico, o PESA 2021-2023. Como é que o seu departamento contribui?

Somos uma área corporativa e entendemos isto como uma meta da empresa. Mas a nossa ação está diretamente relacionada com a linha estratégica de Emergência Climática e cuidado do planeta para fazer frente as já conhecidas crises gémeas (clima e biodiversidade). Para tal, desenvolvemos uma intensa atividade direcionada para a melhoria da eficiência nas redes de distribuição, para otimizar a energia e reduzir as emissões ou promover a transferência dos projetos de I+D+i para a área de produção, que este ano aumentamos de dois para oito.

Especialmente relevantes forma as iniciativas sobre economia circular: o aproveitamento de água regenerada para a recuperação de ecossistemas, a transformação de efluentes em água própria para a rega ou a geração de energia a partir de águas residuais. Além disso, temos dois projetos na vanguarda da inovação — Zeppelin e Eclision — com o objetivo de investigar a produção de hidrogénio verde e biometano. A transição energética também é um elemento chave e neste momento estamos a trabalhar em quatro linhas: o cálculo da pegada de carbono individualizada por país, a melhoria da eficiência energética das instalações, a utilização de energias renováveis que, graças à incorporação da Geórgia, aumentou de 19.100 para 673.806 GJ

(3.478% mais) e a transformação da frota de veículos, que passou de representar 7% para representar 12,54% em 2022.

E também realizamos ações para a proteção da biodiversidade. Todos estas são inerentes ao nosso propósito. Destacaria a recuperação de pântanos ou rios, o cuidado e a promoção da fauna ou a regeneração de terrenos para melhorar o habitat.

No nosso setor, as alianças e as colaboração são essenciais para o desenho de um ciclo da água resiliente

Pensando em 2022, quais das ações ou projetos realizados pelo seu departamento considera que tiveram maior impacto?

Um dos feitos foi o grande crescimento da empresa, o que trouxe consigo uma estratégia para exportar a nossa operação e os nossos padrões para outros países. Reforçamos a área de Operações e Tecnologia, que está centrada em proporcionar esse guarda-chuva corporativo de gestão e procedimento, para fazer as tudo melhor e mais rapidamente. Esperamos que isto represente uma melhoria para todos as



direções técnicos e, por extensão, para todos os nossos profissionais.

No que diz respeito ao propósito da Aqualia, de garantir o acesso à água, considero que um feito é o projeto LIFE INTEXT, que pretende combater a escassez de água em pequenas comunidades. Este projeto tem muita margem para crescer — e de impacto — e com este também estamos a associar a inovação às necessidades do mercado.

Depois de todas estas mudanças, quais os desafios que a Aqualia irá enfrentar a curto prazo?

Sem dúvida alguma, a digitalização é um desafio difícil de enfrentar, mas é um desafio setorial que deve evoluir. Outra âmbito que temos que abordar é a inovação, que contribui muito significativamente para a sustentabilidade. Neste caso, devemos promover a geração de ideias e conseguir colocá-las em prática.

O nosso futuro mais imediato é continuar a trabalhar na renovação do nosso roteiro, o Plano Estratégico de Sustentabilidade da Aqualia 2021-2023. Devemos enriquecê-lo e torná-lo no documento de referência para todos os funcionários. Cumprir os seus objetivos será a chave para esta transição rumo à sustentabilidade, que para nós é e sempre foi tão estratégica quanto necessária.

Sustentabilidade integral

UM SISTEMA DE GESTÃO PARA UMA SUSTENTABILIDADE INTEGRAL

Aqualia materializa a sua gestão ambiental eficiente e sustentável através do seu Sistema de Gestão Integrado, certificado não âmbito Ambiental (ISO 14001), Energético (ISO 50001)⁹ e de Qualidade (ISO 9001).

Em 2022, a empresa trabalhou na implantação da nova Norma ISO 45001 no Sistema de Gestão Integrado. Para tal, foram constituídos comités integrados e realizados, também de forma integrada e pela AENOR, processos de auditoria, tanto internos como externos.

Especificamente, para responder ao desafio climático, a empresa certifica também a sua Pegada de Carbono (ISO14064-1)¹⁰.

Os requisitos estabelecidos por este Sistema de Gestão Integrado são os seguintes:

- **Identificação e avaliação** de aspetos ambientais.
- **Identificação e monitorização** de requisitos legais e contratuais.
- **Controlo operacional** dos aspetos ambientais e dos principais usos e consumos energéticos (realizado de acordo com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade).

- **Identificação e avaliação** de riscos ambientais e estabelecimento de medidas de prevenção e de resposta no caso de possíveis incidentes/acidentes.
- **Melhoria contínua**, estabelecendo objetivos e revisão do Sistema de Gestão.

O principal impacto que a Aqualia gera com a sua atividade está relacionado com o consumo de reagentes, a geração de resíduos e o consumo energético. A política da Aqualia também inclui 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 através da gestão de riscos.

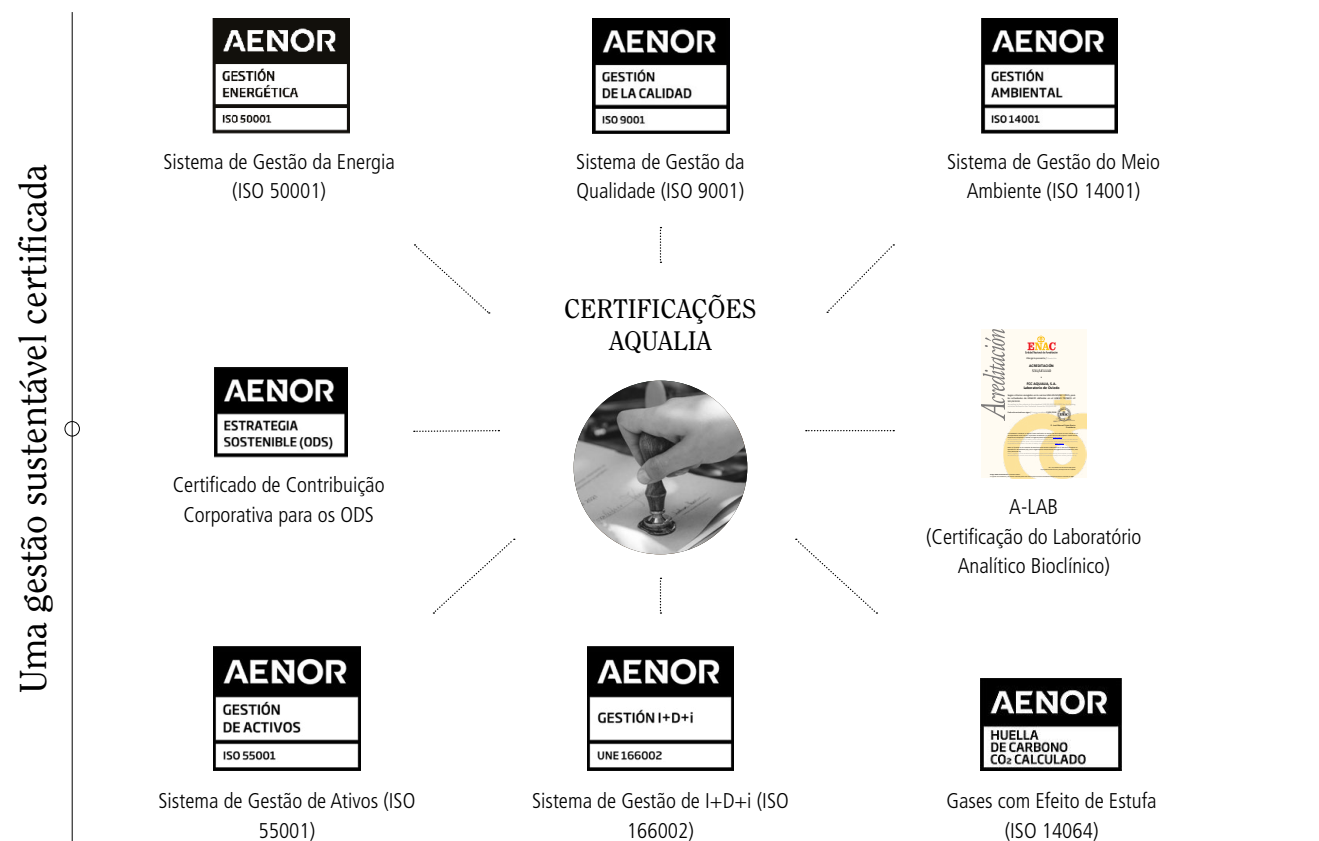
Na implementação do Sistema de Gestão Ambiental, define-se o controlo operacional dos aspetos ambientais significativos e dos requisitos legais aplicáveis através de procedimentos e instruções

técnicas¹¹. Os principais aspetos considerados e os controlos estabelecidos são os seguintes:

O Comité de Gestão, através do Comité do Sistema de Gestão, estabelece os marcos 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.

Consumo de reagentes	Resíduos	Consumo energético	Pegada de carbono
• I+D+i em soluções para o abastecimento de zonas com escassez de água. • Soluções de economia circular para eficiência dos recursos naturais.	• Armazenamento e gestão final de resíduos perigosos e não perigosos, de acordo com a legislação em vigor. • Utilização agrícola para lamas de ETAR.	• Revisões energéticas de acordo com a norma ISO 50001 e o RD 56/2016. • Melhoria da medição. • Cálculo do rendimento energético das bombas. • Otimização e melhoria dos processos, instalações e equipamentos de produção. • Otimização da compra de energia (potência). • Manutenção e melhoria do rendimento hidráulico da rede.	• Plano de Redução da Pegada de Carbono da Atividade da Aqualia 2020–2022. • 100% dos países onde a Aqualia opera calcularam a sua pegada de carbono em 2022*.

*Percentagem referente aos contratos MWC e BOT com três anos ou mais de antiguidade nos quais a Aqualia tem uma participação maioritária. Base 2020. Perímetro variável condicionado.



9. Desde 2016 e a cada quatro anos, a empresa submete a auditorias energéticas (de acordo com a norma ISO 50001- Sistemas de Gestão da Energia) um conjunto de instalações de produção que consomem mais de 85% do consumo total da empresa em Espanha.

10. Âmbito: Espanha e Portugal.

11. GA-203 Riscos ambientais; ITG-GA-01 Resíduos; ITG-GA-02 Resíduos perigosos; ITG-GA-03 Resíduos não perigosos; ITG-GA-04 Lamas de depuração; ITG-GA-06 Avaliação do ruído; ITG-GA-12 Biodiversidade; IT-ESP-SG-01 Requisitos Legais e Inspeções.



● ETAR de Lleida, Espanha.

Entre os feitos alcançados em 2022 em matéria de certificação destacam-se:

- Adaptação à nova norma ISO 14064-1:2018.
- Aumento do alcance da estratégia de Gestão Energética e Alterações Climáticas.
- Cálculo da pegada de carbono num perímetro variável condicionado¹².
- Cálculo e verificação da pegada de carbono de toda a atividade da Aqualia em Espanha e Portugal em 2021.

- Inscrição no Registo de Pegada de Carbono do Gabinete Espanhol de Alterações Climáticas (OECC) do Ministério para a Transição Ecológica e Desafio Demográfico (MITERD) para toda a atividade da Aqualia em Espanha.
- Implementação do Plano de Redução da Pegada de Carbono da Atividade da Aqualia 2020–2022.
- Verificação das emissões evitadas no Projeto CLIMA da OECC do MITERD.
- Acompanhamento do projeto de Implementação do Sistema de Gestão Energética em toda a atividade em Espanha, em cumprimento do RD 56/2016.
- Pelo segundo ano consecutivo, a Aqualia certifica a sua Estratégia de Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável pela AENOR, de forma integrada junto com o Relatório de Sustentabilidade anual e de acordo com os critérios da GRI.

Aqualia	ISO 9001	ISO 14001	ISO 50001
2022	79,2%	79%	54,7%
2021	80,1%	80,1%	59,2%

Nota: percentagens do volume de negócios certificado, inclui Espanha e Internacional.

12. Contratos MWC e BOT com 3 anos ou mais de antiguidade nos quais a Aqualia tem uma participação maioritária. Em 2022, mediu-se a pegada de carbono na Geórgia, que tem menos de 3 anos. Ver anexos (PC).

Redução do consumo hídrico

A Aqualia procura, através da sua atividade, reduzir o consumo de água. Além disso, a empresa regenera os ambientes onde está presente, antecipando-se aos grandes desafios (desde 2014 que é a primeira empresa do setor a calcular o impacto da sua atividade).

Neste eixo estratégico, a Aqualia desenvolve os seguintes planos de ação para conseguir uma redução do consumo hídrico:

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023

LE2 EMERGÊNCIA CLIMÁTICA E CUIDADOS COM O MEIO AMBIENTE

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
Desempenho 2021	29,3%	12,1 m³/km/dia
Desempenho 2022	28,29%	12,14 m³/km/dia
Objetivo	27% em 2023	12 m³/km/dia em 2023
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 lamas de águas residuais	Reutilização de lamas de águas residuais

DESAFIO GLOBAL

Escassez de água como consequência das alterações climáticas
Gestão de descargas e cuidar do planeta

Pegada hídrica: a chave contra a desertificação

A Diretiva Europeia 2020/2184, relativa à qualidade da água destinada ao consumo humano com medidas de poupança e eficiência, inclui o problema europeu das fugas nas redes de distribuição e estabelece um prazo de três anos para a sua avaliação. Com o objetivo de responder a este requisito, e em continuidade com a inovação na melhoria contínua do serviço, a Aqualia desenvolveu, em 2022, programas próprios de digitalização para medição inteligente. Um destes programas é o Aqualia Water Analytics (AWA), uma plataforma analítica para a gestão inteligente do ciclo da água, integrada no Aqualia Live. 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 **reduzir o volume de água não registada (ANR) comparativamente ao total injetado na rede de distribuição igual ou inferior a 27% em 2023.**

Estes programas são exportáveis para outros países. Atualmente, são ferramentas fundamentais para a implementação dos serviços da Aqualia em França e na Colômbia.

Outros sistemas de medição inteligente desenvolvidos pela Aqualia são o programa de informação geográfica GEO ou NOW, a plataforma que integra a gestão de ativos, a mobilidade e o módulo

de leituras, e que, juntamente com o AWA, estão à disposição das administrações e dos cidadãos para proporcionar um maior controlo e um consumo mais eficiente.

RECURSO NATURAL (m³)

	2022	2021	22/21
Volume de água bruta captada para gestão	1.590.377.560	988.938.615	61%
Água potável produzida	1.287.185.226	708.279.045	82%
Água purificada	835.276.327	695.277.335	20%
Água bruta comprada	220.994.447	210.297.997	5%
Água tratada comprada	272.142.365	265.717.202	2,4%

Nota: o aumento em 2022 deve-se à inclusão da Geórgia, da Colômbia e do México no âmbito.

ÁGUA RECICLADA OU REUTILIZADA (m³)

	2022		2021		22/21	
	Todas as zonas	Zonas com stress hídrico*	Todas as zonas	Zonas com stress hídrico*	Todas as zonas	Zonas com stress hídrico*
Água reciclada ou reutilizada (m³)	80.862.569	80.862.569**	64.164.186	64.164.186	26%	26%

*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 ao nível do país.
**Os três países que reciclam são o Egito, a Espanha e os Emirados.

Descargas de água controladas

A empresa dispõe de planos para possíveis emergências relacionadas a descargas e/ou derramamentos acidentais. Estes planos estabelecem ações preventivas e de resposta.

As estações de tratamento de águas residuais geridas pela Aqualia têm autorizações de descarga aprovadas

pelas autoridades competentes em matéria hidráulica. Atualmente, não existem estações de tratamento identificadas que não possuam autorizações de descargas ou legislação aplicável em relação à descarga de água no ambiente natural.

Independentemente do país onde as instalações são construídas, a Aqualia utiliza tecnologia europeia

que cumpre elevados padrões em termos de níveis de descarga. Isto garante que, na maioria dos países, os níveis mínimos estabelecidos pelos requisitos regulamentares são excedidos.

As iniciativas de circularidade no ciclo da água contribuem para a diminuição do consumo de água. Isto apenas é possível através da colaboração entre empresas, administrações, cidadãos, etc.

A Aqualia realiza numerosas ações de economia circular com o objetivo de melhorar a conservação do recurso, tais como a utilização de água regenerada para a recuperação dos ecossistemas ou a transformação de efluentes em água apta para rega.

A empresa também participa em vários fóruns e grupos de trabalho

do setor com o objetivo de intercabiar conhecimentos e boas práticas do setor. Um exemplo disso é a liderança da Aqualia na aliança multisetorial StepbyWater. Criada no âmbito da Década de Ação das Nações Unidas, esta aliança promove de forma integrada, holística e transversal iniciativas direcionadas para a redução e otimização do consumo de água.

Qualidade da água

É da responsabilidade da Aqualia proteger a saúde humana contra os efeitos nocivos de qualquer contaminação da água destinada

ao consumo humano, garantindo que está livre de qualquer microrganismo, parasita ou substância que possa representar um perigo. Isto é alcançado graças ao fato de a Aqualia dispor de uma rede de 10 laboratórios acreditados em Espanha, Itália e na Chéquia. Todos estes têm uma estrutura que satisfaz a independência de decisão dos laboratórios indicada na norma EN ISO/IEC-17025, artigo 4.1, e as necessidades analíticas dos contratos geridos pelo Grupo Aqualia, de acordo com a regulamentação.

Limpeza de depósitos

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 3.092 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.

DETERMINAÇÕES PARAMÉTRICAS NA ÁGUA POTÁVEL

	2022	2021	22/21
Determinações paramétricas na água potável	1.167.738	1.021.192	14%
% de determinações em conformidade	99,86%	99,91%	-0.001 pp
Incumprimentos	1.660	874	90%

Nota: o aumento do número de incumprimentos deve-se à inclusão da Colômbia no perímetro de relatório.



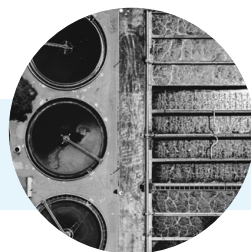
PROJETOS QUE CONTRIBUEM PARA MELHORAR A EFICIÊNCIA DAS REDES

BOA PRÁTICA

Digitalização para a deteção de fugas

Graças ao desenvolvimento de um sistema próprio de medição e monitorização nas Ilhas Baleares, no último ano conseguiu-se reduzir em 20% a água não registada

comparativamente ao ano anterior. Isto representa uma poupança de 300.000 m³, o equivalente à água de 120 piscinas olímpicas ou a 30 mil camiões cisterna.



PROJETOS DE REUTILIZAÇÃO DE ÁGUAS RESIDUAIS

Novos biofertilizantes a partir de algas: H2020 Sabana

Liderado pela Universidade de Almeria, o consórcio de 11 entidades de cinco países inclui três grandes empresas: Aqualia, Westfalia (Alemanha) e o grupo alimentar italiano Veronesi.

O projeto otimizou a produção de novos biofertilizantes e bioestimulantes a partir de algas. Nas ETAR geridas pela Aqualia em Mérida (Badajoz) e Hellín (Albacete) foram implementadas duas biorefinarias num total de cinco hectares.

Antecipamos a legislação: Projeto Life Phoenix

O Life Phoenix tem como objetivo a obtenção de água regenerada a partir do efluente secundário de uma estação de tratamento, eliminando também microplásticos e poluentes emergentes. Assim, a empresa procura desenvolver um sistema que permita definir a solução adequada para cada dimensão e tipologia de população, otimizando os custos de implementação e operação e garantindo uma água regenerada que cumpra os requisitos de qualidade exigidos pela nova Diretiva Europeia 2020/741.

Projeto MARadentro

Realizado na ETAR de Medina del Campo, o projeto pretende construir um sistema de infiltração de 400 m² para o tratamento avançado da água depurada e a sua reutilização na recarga de aquíferos. O objetivo é reduzir a pressão sobre os recursos hídricos por meio do desenvolvimento de técnicas inovadoras e guias de operação para uma melhor gestão da reutilização da água através de um tratamento de baixo custo.

BOA PRÁTICA



Projeto demonstrativo da reutilização das águas da ETAR de Villapérez, nas Astúrias

A reutilização das águas residuais, que se apresenta como uma alternativa que permite diminuir o consumo de água potável em determinadas utilizações industriais, agrícolas e urbanas, assim como reduzir a carga poluente, é uma das apostas da Aqualia para a mitigação e adaptação às alterações climáticas.

Devido ao agrupamento de atividades industriais, principalmente na zona central das Astúrias, onde está localizada a ETAR de Villapérez, a de maior volume de tratamento do Principado e em linha com o Plano Diretor de Saneamento e

Tratamento de Água do Principado das Astúrias (2020-2030), a empresa colocou em funcionamento uma estação piloto demonstrativa para validar a combinação de diferentes tecnologias que permitam obter água com diferentes qualidades para utilizações industriais. Adicionalmente, será adicionada aos processos desta estação uma etapa de eletrodeionização (EDI) com o objetivo de obter água de alta qualidade para a sua possível utilização na produção de hidrogénio.

Os resultados deste projeto serão conhecidos durante 2023.

Otimização energética e redução das emissões

A Aqualia, é primeira empresa do setor da água a registar a Pegada de Carbono (PC) de toda a sua atividade em Espanha de acordo com a Norma ISO 14064-1.

A atual situação de emergência climática em que o planeta se encontra leva os governos, as comunidades e as corporações industriais a procurar operadores especializados que os ajudem a fornecer soluções eficazes para os problemas de abastecimento de água, saneamento e tratamento a partir de modelos claramente comprometidos com a otimização energética.

A Aqualia está comprometida com o Convénio-Quadro do Acordo de Paris em relação ao aquecimento global e à descarbonização, um compromisso que se estende a todos os países onde está presente. Especificamente, em Espanha, o desempenho da Aqualia está em linha com a Estratégia de Descarbonização a Longo Prazo publicada pelo

MITERD, que estabelece um roteiro para as empresas espanholas conceberem as suas estratégias de descarbonização com um horizonte de 2050 e marcos intermédios em 2030 e 2040.

Neste contexto, a Aqualia aumentou a sua ambição, estando consciente do potencial que a nova mudança de paradigma lhe oferece em termos de alianças estratégicas e recursos. Deste modo, o Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023, estabelece o caminho para alcançar os compromissos da Aqualia com os seus grupos de interesse em matéria ambiental. Como resultado desta ambição, a empresa concluiu o Plano de Redução da Pegada de Carbono da Aqualia (2020-2022) em 2022¹³.

O contrato de compra e venda a longo prazo de energia renovável (PPA) celebrado pela Aqualia é pioneiro no setor da água: fornecimento de energia verde para avançar em direção a um modelo descarbonizado.

13. O âmbito do Plano de Redução da Pegada de Carbono 2020-2022 é Espanha.

Neste eixo estratégico, a Aqualia desenvolve os seguintes planos de ação para a otimização energética e a redução de emissões:

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 | LE2 EMERGÊNCIA CLIMÁTICA E CUIDADOS COM O MEIO AMBIENTE

Linha de trabalho	Otimização energética e redução das emissões				
Plano de ação	Cálculo da pegada de carbono individualizada por país	Transformação da frota de veículos	Melhoria da eficiência energética		Utilização de energias renováveis
Indicador	% dos países onde a pegada de carbono é calculada sobre o total de países* onde a Aqualia opera	% de veículos com baixas emissões de CO ₂ sobre o total da frota de veículos	Redução da % de kWh/m³ de energia utilizada na adução, tratamento e distribuição de água potável comparativamente a 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
Desempenho 2021	90%	7%	-3,57%	-7,89%	32%
Desempenho 2022	100%	12,54%	-9,46%	-9,87%	34,15%
Objetivo	100% em 2023	100% em 2030	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 de GEE anuais absolutas (brutas) em tCO ₂ -e. Número de veículos limpos implementados	Capacidade das centrais de energia renovável construídas ou reabilitadas em MW	Produção 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/m²	Capacidade das centrais de energia renovável construídas ou reabilitadas em MW		

DESAFIO GLOBAL

Poluição e alterações climáticas

A Aqualia responde ao desafio climático com uma gestão energética baseada na otimização através de quatro linhas de ação:

1) Cálculo da pegada de carbono e plano de ação para reduzir as emissões de GEE em Espanha em 2020-2022

Durante 2022 foram implementadas diferentes medidas estabelecidas

no Plano de Redução da Pegada de Carbono. O resultado destas medidas refletem-se num maior acompanhamento e monitorização das emissões de carbono, assim como no reconhecimento pelo OECC (Gabinete Espanhol de Alterações Climáticas) do

*Porcentagem referente aos contratos MWC e BOT com, pelo menos, três anos ou mais de antiguidade nos quais a Aqualia tem uma participação maioritária. Base 2020. Perímetro variável condicionado. Além de cumprir o objetivo do Plano Estratégico, também são incluídos outros países no cálculo da pegada de carbono.

**Os dados da percentagem de energia renovável por país considerado no mix de eletricidade foram obtidos em ourworldindata.org. O valor utilizado por país é o de 2021.

compromisso da Aqualia em travar as alterações climáticas através de políticas e iniciativas para reduzir a sua pegada de carbono e proteger a biodiversidade nas áreas onde opera. O selo obtido, que coloca a empresa no segundo nível (REDUZCO), demonstra a projeção da empresa no seu objetivo de alcançar o último nível (COMPENSO).

A pegada de carbono calculada nos diferentes países foi realizada aplicando a metodologia interna validada pela AENOR para a verificação da pegada de carbono da empresa em Espanha e em Portugal.

2) Utilização de energias renováveis

O setor da água está a passar por uma mudança radical rumo a uma utilização massiva das energias renováveis. A empresa, enquanto promotora desta mudança, encontra-se já na quarta fase dos planos de instalação de energia fotovoltaica nas estações de tratamento e nas

estações de purificação da água que opera, um passo fundamental para alcançar a neutralidade energética. Durante 2022, continuaram-se os projetos iniciados em 2020:

- Contrato de compra e venda de energia (PPA, Power Purchase Agreement) e fecho de tarifas nos mercados fixos e de futuros Com base neste acordo, a empresa adquire 76 GWh por ano de energia renovável (fotovoltaica) durante os próximos oito anos. Em 2022, a redução de emissões foi de 15.846 toneladas¹⁴.
- Atualmente, foram colocadas em funcionamento em Espanha 15 instalações de energia fotovoltaica, com uma potência instalada de 3.393 kWp e energia produzida de 2,8 GWh.
- Existem 17 centrais em processo de instalação, com uma potência instalada de 14.332 kWp e produção anual prevista de 25,8 GWh.

BOA PRÁTICA



Projeto Zeppelin em Algeciras (Cádiz)

A Aqualia detém uma participação de 49% na Emalgesa, a empresa mista de gestão do Serviço Municipal de Água de Algeciras (Cádiz), e lidera o consórcio de investigação.

O objetivo deste projeto, que a Aqualia desenvolverá até 2024, é testar novas tecnologias de produção e armazenamento de hidrogénio verde baseadas na economia circular.

EMISSIONES DISCRIMINADAS POR PAÍS

2022	Espanha	Argélia	Chéquia	Colômbia	Egito	Itália	México	Portugal	Emirados	Arábia Saudita	França	Geórgia	Total
Âmbito 1	85.409	0	7.342	419	6.466	720	0	482	6.615	0	807	10.985	119.246
Âmbito 2	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	3.981	6.898	2.839	2.856	1.772	4.708	1.025	84.937	272.386
Total	322.513	166.901	24.031	5.231	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

*Associadas a combustíveis de origem biogénica.

14. A estimativa foi feita com base no fator de emissão do fornecedor de eletricidade maioritário na empresa e na energia efetivamente consumida.

BOA PRÁTICA



● Produção de energia hidroelétrica na barragem de Zhinvali, na Geórgia.

Promovemos a produção de energia a partir da água na Geórgia e na Chéquia

Através da exploração das centrais mini-hídricas, a Aqualia oferece uma solução amiga do ambiente, ao mesmo tempo que melhora o desempenho económico poupando na compra de eletricidade. Comparativamente às centrais térmicas, a energia produzida a partir da água não gera emissões para a atmosfera, minimizando assim o impacto negativo no meio ambiente.

É o caso da Chéquia, onde a SmVak tem uma estação de tratamento na localidade

de Podhradí, com sete centrais mini-hídricas localizadas nas estações de tratamento de água e capazes de produzir quase 5 GWh de energia limpa. Isto significa gerar mais 33% de eletricidade na sua central mini-hídrica do que consome para o seu funcionamento. Na Geórgia, a Aqualia adquiriu a Georgian Global Utilities, que é proprietária de quatro centrais hidroelétricas associadas às infraestruturas do ciclo da água.

3) Melhoria da eficiência energética nas instalações e na geração de energia

Desde 2016 e a cada quatro anos, a empresa submete a auditorias energéticas (de acordo com a norma ISO 50001- Sistemas de Gestão da Energia) um conjunto de instalações de produção que consomem mais de 85% do consumo total da empresa. Para monitorizar as oportunidades de melhoria detetadas nestas auditorias, dispõe de uma ferramenta informática que será integrada com a ferramenta de *reporting*/análise técnica da Aqualia, permitindo monitorizar as ações e resultados obtidos nas auditorias.



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

CONSUMO ENERGÉTICO

Consumo de energia dentro da organização GJ	2022	2021	22/21
Combustíveis fósseis	358.814	241.325	49%
Renováveis	1.263.913	600.263	111%
Consumo direto de energia	1.622.728	841.588	93%
Consumo indireto de energia	3.827.933	3.422.180	12%
Total	5.450.660	4.263.768	28%
Volume de negócios	1.323.155 milhares de euros	1.169.450 milhares de euros	13%
Rácio entre energia e o volume de negócios GJ / milhares de €	4,12	3,65	13%
Rácio entre energia renovável e o volume de negócios GJ / milhares de €	1,92	0,75	158%

Nota: os valores de 2021 foram corrigidos.
Nota: o aumento do consumo de combustíveis fósseis deve-se à inclusão da Geórgia e da Colômbia no perímetro.
Nota: o aumento do consumo de energia deve-se à inclusão da Geórgia e da Colômbia no perímetro.
Nota: o aumento do consumo de eletricidade renovável deve-se à compra de energia com garantia de origem, uma vez que em 2022 notou-se a quota de energia renovável no *mix* de eletricidade em cada país.

Consumo de energia por países

Em 2022, foram desenvolvidas ações para reduzir o consumo energético e melhorar a gestão técnica no âmbito das revisões energéticas de acordo com a ISO 50001 e o RD 56/2016:

- Colocação em funcionamento do teste piloto do sistema de otimização energética dos escritórios e armazéns em seis dos oito locais, com o objetivo de racionalizar a utilização de energia na iluminação e ar condicionado nestes centros administrativos.

- Continuam a ser melhoradas as funcionalidades e o âmbito da plataforma de controlo da faturação elétrica, Synergica, com a de *reporting* técnico, Aqualia RT. Através desta medida, consegue-se a monitorização dos rácios das diferentes variáveis dependentes de energia, eliminando a possibilidade de erro humano.
- Plataforma de monitorização e controlo de propostas e objetivos de melhoria dos diferentes

- contratos, relacionados com a eficiência.
- O Grupo de Trabalho de Eficiência Energética, cuja principal tarefa se centra na publicação de boas práticas e na homologação de dispositivos de alta eficiência, trabalhou em 2022 no lançamento de novos testes pilotos e equipamentos para melhorar o sinal de alimentação para as instalações e assim reduzir os consumos.

O rácio de intensidade energética face ao volume de negócios é de 4,12 GJ/mil € em 2022

, o que representa um aumento comparativamente ao rácio de 2021, que se situou em 3,65 GJ/mil €. O consumo de energias renováveis também aumentou, sendo de 47% em 2022 comparativamente a 20% em 2021.

4) Transformação da frota de veículos

Entre as medidas de eficiência energética implementadas como parte do plano para reduzir a pegada de carbono, a linha relativa aos transportes é fundamental devido ao seu enorme impacto nas alterações climáticas. Neste sentido, a Aqualia está imersa numa renovação progressiva da frota com veículos menos poluentes para cumprir a sua meta estabelecida para 2022: renovação de 90 veículos.

Em 2022, a Aqualia decide que os veículos industriais (carrinhas) a renovar ou a adquirir terão de

se 100% elétricos. Além disso, a empresa dispõe de um total de 32 carregadores elétricos instalados. E a previsão para o fim de 2023 é de 160 instalações.

No total, existem 2.408 veículos ligeiros, dos quais 304 são ZERO ou ECO (alguns híbridos), o que representa um percentual de veículos ligeiros verdes de 12,54% do total existente em 2022,¹⁵ não incluindo a maquinaria ligeira (*dumpers*, etc). Além disso, a crise nas matérias-primas e o atual déficit na entrega de veículos resultaram num atraso na entrega de aproximadamente 150 carrinhas elétricas.

BOAS PRÁTICAS

Otimização da energia em El Salitre (Colômbia)

Na Colômbia, a nova ETAR de El Salitre consegue otimizar a eficiência energética reduzindo o consumo de energia da central em, pelo menos, 30% graças ao aproveitamento do biogás gerado na própria central.

Projeto Rewatergy para obter estações de tratamento de água mais eficientes

Em Jerez realizou-se a cerimónia de encerramento do Rewatergy, um projeto de inovação cujo objetivo é reduzir a necessidade de energia no processo de tratamento e reutilização da água, favorecer a recuperação de energia das águas residuais e desenvolver processos de desinfecção inovadores para estações de tratamento mais sustentáveis.

A Aqualia é uma das três empresas que participam no projeto juntamente com três universidades. A cerimónia de encerramento teve uma ampla cobertura dos meios de comunicação social.

Projeto ABAD Bioenergy®: obtenção de biometano de qualidade veicular

Concluiu-se o Relatório de Transferência Tecnológica do produto ABAD Bioenergy®, sistema de *upgrading* de biogás da ETAR para a obtenção de biometano de qualidade veicular, que inclui diversos cenários económicos para a sua exploração.

Durante 2022, funcionaram cinco centrais de produção de biometano para uso veicular em Lleida, Guijuelo, Jerez de la Frontera, Chiclana e Almería. A central piloto portátil que serviu de base para conceber o processo já passou por dois contratos (Gavia e Motril) e agora foi transferida para Algeciras para ser testada *in situ* e estudar a viabilidade da sua implementação numa maior escala.

Biodiversidade

PROTEÇÃO E RECUPERAÇÃO DO ECOSISTEMA

A crise relacionada com a perda da biodiversidade e a degradação dos sistemas naturais tornou-se num desafio global. O Acordo de Kunming-Montreal alcançado na COP15, é um claro reflexo disso. Adotado por 196 países, entre os seus compromissos mais destacados a proteção de 30% do planeta

e de 30% dos ecossistemas até 2030.

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 atividade da Aqualia está integrada no meio natural, pelo que promover o desenvolvimento das suas atividades, tendo sempre presente a conservação do capital natural, é algo intrínseco.

Neste eixo estratégico, a Aqualia desenvolve os seguintes planos de ação para proteger e recuperar os ecossistemas:

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 | LE2 EMERGÊNCIA CLIMÁTICA E CUIDADOS COM O MEIO AMBIENTE

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	N.º de novos espaços de biodiversidade identificados	N.º de novos projetos de proteção da biodiversidade e recuperação dos ecossistemas
Desempenho 2021	2	6
Desempenho 2022	7	8
Objetivo	> 5 a cada ano	> 5 a cada ano
Desenvolvimento sustentável	Meta 6.6	Meta 6.6
	Meta 15.5	Meta 15.5
		Meta 13
		Meta 17

DESAFIO GLOBAL
Cuidado do planeta

15. Dados em Espanha.

88

89

A Aqualia gere centros de operações, próprios ou arrendados, junto a áreas protegidas ou zonas de grande valor para a biodiversidade. Na maioria dos casos, estes contratos estão incluídos no Sistema de Gestão da Aqualia e incluem informações das

instalações com potencial impacto. O cuidado e a conservação destas zonas e dos seus ecossistemas faz parte do compromisso da Aqualia e, que juntamente com outras organizações ambientais, promove diferentes iniciativas para a sua proteção.



PROJETOS DESTACADOS EM BIODIVERSIDADE

BOA PRÁTICA



Envolvemos os cidadãos na nossa ação em El Salitre, Colômbia

Descubra + Conheça + Desfrute do Seu Parque Metropolitano ETAR Salitre, Colômbia

A iniciativa tem como objetivo incentivar os cidadãos a fazerem parte do desenvolvimento das obras, ou seja, a serem corresponsáveis pelo seu desenvolvimento, para que também se sintam como parte do impacto positivo que estas novas infraestruturas irão criar na sua comunidade.

Para tal, são fornecidas informações sobre a monitorização e evolução do comportamento das espécies nativas plantadas, o progresso nos cenários de caráter ambiental e recreativo de interesse dos cidadãos, através de ferramentas como vídeos com drones e publicações nas redes sociais. Neste sentido, intensificaram-se publicações especiais denominadas #TBT, que permitem comparar o início do progresso do parque com o estado atual.

Nesta área florestal, a empresa plantou 7.857 árvores de 28 espécies nativas, triplicando o número de árvores abatidas.

Realização de workshops

Em linha com as iniciativas de envolvimento dos moradores da comunidade na construção da ETAR El Salitre, foram realizados vários workshops sobre:

- Alterações climáticas e gestão do risco.
- Gestão integral de resíduos sólidos.
- Rio Bogotá: Importância social e ambiental da bacia.
- Cuidado ambiental do território.

Reforço da comunicação com a comunidade

Durante o primeiro semestre de 2022, enviaram-se informações sobre a ETAR El Salitre a múltiplos destinatários graças à utilização do MailChimp. Assim, realizaram-se mais de 80 processos de convocatória formal, através dos quais cerca de 4.000 pessoas participaram nos diferentes espaços de participação cidadã estabelecidos no Plano de Gestão Social.

Campanha de reflorestação em Jizán, Arábia Saudita (Cluster Sul)

O Departamento de Meio Ambiente e o Ramal de Água da cidade de Jizán, capital de uma das quatro regiões que constituem o Cluster Sul da Arábia Saudita, o consórcio liderado pela Aqualia, juntamente com a Acciona, a Tawzea e a HAACO, iniciou a quarta fase da campanha de florestação para plantar 500 árvores de espécies endémicas na estação de águas residuais da localidade.

A Smvak colabora com uma organização ambiental local como parte da bolsa IFM

ZO ČSOP Levrekův Ostrov, uma organização ambiental sem fins lucrativos, adquiriu uma nova segadora ecológica, essencial para o cuidado de valiosas comunidades de prados e conjuntos genéticos de árvores frutíferas na região da Morávia-Silésia, graças à cooperação com a empresa de água Obras de água e esgotos de Morávia do Norte de Ostrava.

Projeto Life Reseau para evitar os alívios das descargas produzidas pelas chuvas no sul da Galiza

Este projeto inovador tem como objetivo evitar os alívios das descargas quando chove e aumentar a capacidade de tratamento com as instalações existentes, procurando aumentar a resiliência de todo o ciclo integral da água.

Além disso, o Life Reseau planeia construir um reator granular aeróbico de 500 m³ na ETAR de Moaña para tratar até 2.000 m³/d de águas residuais. Este



● A organização ZO ČSOP Levrekův Ostrov a realizar trabalhos na região de Morávia-Silésia, Chéquia.

sistema melhora a adaptabilidade da ETAR à variação de carga que ocorre quando ocorre precipitação intensa. Graças a isto, o impacto ambiental do processo de tratamento é reduzido, diminuindo a necessidade energética e evitando a emissão de gases com efeito estufa.

Melhoria da biodiversidade na ETAR de Medina del Campo

Graças a uma bolsa concedida pela SEO Birdlife, são definidos novos marcos e objetivos em três áreas principais: no estudo científico, na melhoria do ecossistema físico e na sensibilização ambiental, tudo isto na ETAR de Medina do campo.

Durante 2021 e 2022, a melhoria dos meios tecnológicos para a realização de estudos ambientais e controlos de espécies resultou num aumento do número de espécies identificadas e avanços no conhecimento do seu comportamento. Adicionalmente, a melhoria das condições ambientais alcançadas no projeto conseguiu não só atrair novas espécies de

aves migratórias, como também revitalizar o ecossistema e toda a cadeia alimentar da região. Por outro lado, o projeto tem uma dimensão educativa e de sensibilização muito forte, com a criação de uma aula ambiental.

Dos avanços alcançados graças a esta bolsa destacam-se os seguintes:

- Mais materiais e equipamentos para o controlo de espécies e monitorização da evolução da biodiversidade.
- Realização da limpeza das lagoas, eliminando cerca de 800 toneladas de lodos.
- Melhoria das condições de descanso e nidificação das aves nas lagoas para que possam estar a salvo de predadores terrestres.
- Aquisição de material adicional para o projeto de sensibilização de alunos.

Sensibilização ambiental

CAMPANHAS COM **IMPACTO DIRETO NO ODS 6**

Queremos transmitir através de ações de comunicação e sensibilização o nosso firme compromisso com uma gestão responsável, levando o conhecimento sobre a gestão da água aos cidadãos para que estejam informados e tomem consciência da importância deste serviço para o bem-estar e o desenvolvimento, assim como para a proteção do meio ambiente. Prova disto são algumas das campanhas lançadas durante 2022:



INOVADOS

Por ocasião do 7.º aniversário dos ODS, demos visibilidade a sete projetos de inovação de ponta que respondem a sete desafios globais para promover, graças a estes, o cumprimento da Agenda 2030.



CAPTURING THE SEA

A BBC produziu 17 documentários sobre conquistas inovadoras para proteger o meio ambiente. Um destes foi dedicado ao projeto H2020 MIDES, que coordenamos a partir da Aqualia. O objetivo é desenvolver um sistema para a obtenção de água potável através de processos avançados de dessalinização sem custos energéticos.



#YOACTÚO

Através desta iniciativa apelamos ao compromisso dos cidadãos para que façam uma boa utilização da sanita e não a utilizem como caixote do lixo. Da mesma forma, instalamos placas nas sarjeta em diferentes municípios para manter as redes de saneamento limpas.

SUSTENIBLÓMETRO

O nosso medidor *online* de hábitos sustentáveis ajuda-nos a conhecer o comportamento dos cidadãos. Em 2022, 9.000 pessoas realizaram o teste e graças a todas as informações recebidas, elaboramos o I e II Barómetro de Comportamentos Sustentáveis.

#NÃOATIRES

Após o seu sucesso em Espanha, a Caltaqua lançou esta campanha informativa em Itália para sensibilizar a população para os hábitos quotidianos relacionados com a utilização dos saneamentos urbanos: lavatórios, pias e sanitários.

UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL DA ÁGUA

Ao longo do ano, mas especialmente a partir de outubro devido à seca significativa que afetou o sul de Espanha, reforçamos as campanhas para promover a utilização e o consumo responsável da água.

PROMOÇÃO DA ÁGUA DESSALINIZADA

Elaboramos uma série de vídeos para valorizar a qualidade, a sustentabilidade e o preço da água dessalinizada nas Ilhas Canárias (Espanha). Além disso, aproveitamos a celebração do campeonato de surf Tenerife Punta-Blanca Young Series para instalar um dispensador de água dessalinizada.

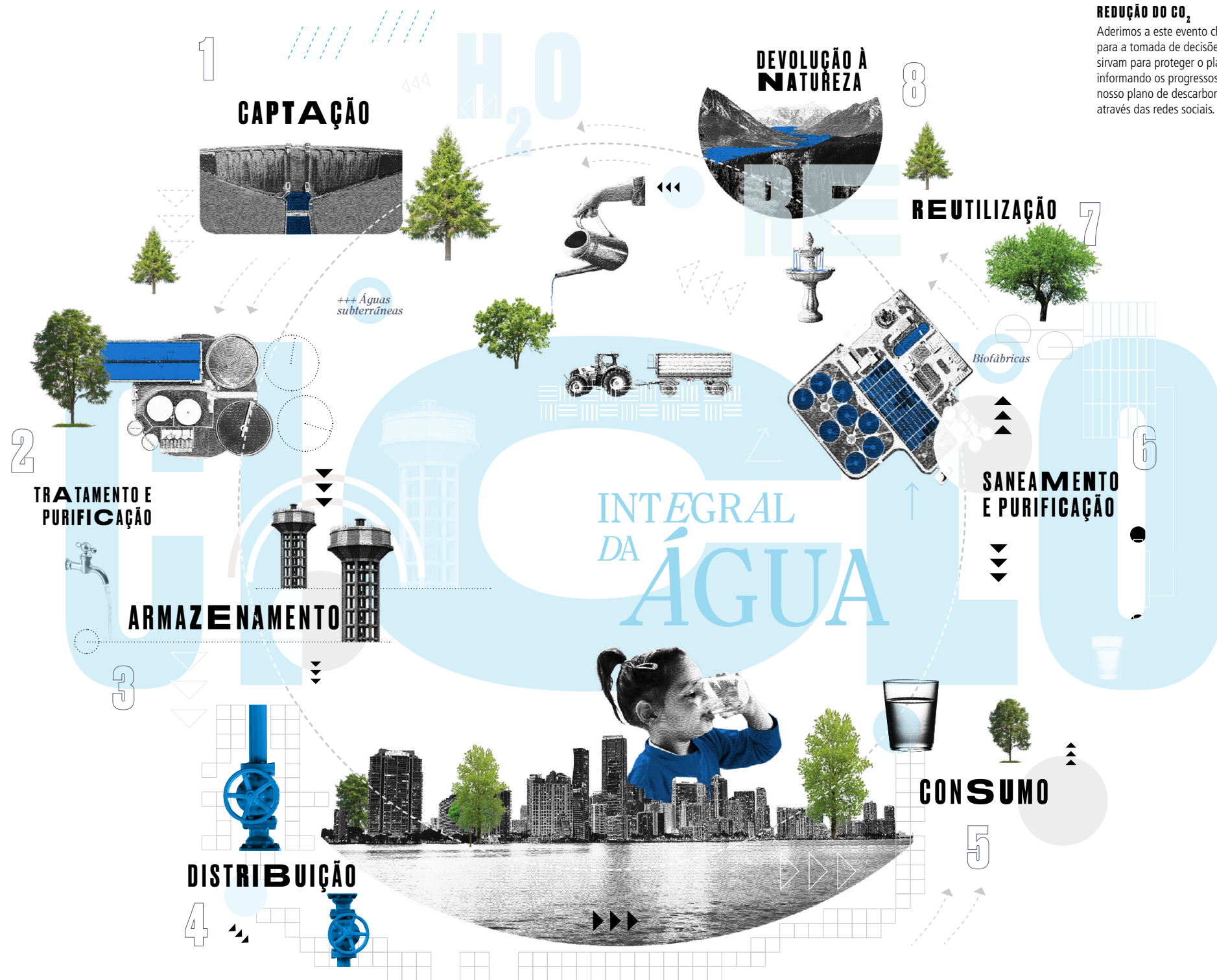
CONSUMO DE ÁGUA DA TORNEIRA

Na Chêquia, a SmVak reativou os seus "inspetores de grifo", que visitam restaurantes, cafetarias e hotéis. Mais de 200 dos 250 locais visitados aderiram à iniciativa para promover o consumo de água da torneira no setor da restauração.



CONCURSO DE DESENHO INFANTIL DIGITAL

A 20.ª edição do nosso concurso de desenho infantil digital ajudou-nos, mais um ano, a promover a utilização sustentável da água entre os alunos do 3.º e 4.º ano do 1.º Ciclo em Espanha e na Colômbia. O *Website* permitiu 4.500 horas de formação e, ao longo das suas duas décadas de existência, sensibilizou mais de 280.000 alunos.



DIA MUNDIAL DE REDUÇÃO DO CO₂

Aderimos a este evento chave para a tomada de decisões que sirvam para proteger o planeta, informando os progressos do nosso plano de descarbonização através das redes sociais.

DIA MUNDIAL DA ÁGUA

Informamos sobre os nossos progressos no desenvolvimento de tecnologias que otimizam o desempenho da distribuição da água e a recuperação de aquíferos. Adicionalmente, coincidindo com este marco no calendário, lançamos o nosso perfil oficial no Instagram.

DIA MUNDIAL DO SANEAMENTO

Centramos-nos em tornar visível o recurso invisível, apontando os efeitos nocivos que a crise do saneamento causa nas águas subterrâneas.

HORA DO PLANETA

Lançamos mensagens através das nossas redes sociais para sensibilizar para as alterações climáticas e o seu impacto no meio ambiente. Também apagamos as luzes da estação de dessalinização de Mutxamel (Alicante, Espanha) como um gesto simbólico face à necessidade de avançar para um futuro mais sustentável.

DIA INTERNACIONAL DA MÃE TERRA

Lançamos uma campanha nas redes sociais para sensibilizar para a necessidade de cuidar e proteger o meio ambiente, a natureza e a sua biodiversidade. Por sua vez, em Sahagún (Colômbia) participamos numa plantação de árvores.

DIA MUNDIAL DO MEIO AMBIENTE

Sob o lema *Mostre os teus super-poderes, cuide do planeta*, sensibilizámos todo o nosso quadro de funcionários para a importância de ser sustentáveis através do envio de um *e-mail* e do lançamento de um desafio no Instagram.

PROMOÇÃO DA FATURA ELETRÔNICA

Mantivemos esta campanha ativa para continuar a reduzir o nosso consumo de papel. A nível global, a percentagem de faturas eletrónicas é de 36,25%. A Geórgia destaca-se, onde esta percentagem sobe para 77,93%.

AQUALIAEDUCA.COM

Desenvolvemos diversos conteúdos didáticos em espanhol e em francês para comunicar e sensibilizar para a importância da utilização responsável da água, assim como para a correta gestão e cuidado deste recurso natural tão precioso.

SALVA A ÁGUA

Na Geórgia, estamos a desenvolver uma campanha para sensibilizar para a necessidade de poupar os recursos naturais e promover o consumo de água da torneira. Para tal, organizamos visitas às instalações de 510 alunos de Tbilisi para lhes mostrar todo o processo e os controlos de qualidade que realizamos na água.

Inovação para proteger os ecossistemas

A LUTA CONTRA AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

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:

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 | LE2 EMERGÊNCIA CLIMÁTICA E CUIDADOS COM O MEIO AMBIENTE

Linha de trabalho	Transferência tecnológica das soluções obtidas em projetos de I+D+i para a produção	
Plano de ação	Portfólio de soluções inovadoras para a luta contra as alterações climáticas	Mecanismos de transferência tecnológica desde I&D até à produção
Indicador	N.º de novos projetos de I&D iniciados durante o ano, envolvendo o desenvolvimento de soluções inovadoras para combater as alterações climáticas	N.º de ações de transferência tecnológica desde I&D até à produção realizadas durante o ano
Desempenho 2021	4	2
Desempenho 2022	4	10
Objetivo	2 a cada ano	2 a cada ano
Desenvolvimento sustentável	ODS 6, 12, 9, 13	ODS 6, 12, 9, 13
	Meta 6.3	Meta 6.3
	Meta 6.4	Meta 6.4
	Meta 9.1	Meta 9.1
	Meta 12.4	Meta 12.4
	Meta 13.1	Meta 13.1

DESAFIO GLOBAL

Economia circular e cuidado do planeta

As políticas europeias para a transição para uma economia descarbonizada marcam o roteiro da Aqualia para o desenvolvimento de soluções inovadoras em termos de economia circular, eco-eficiência e ferramentas de gestão inteligente para a eficiência dos recursos hídricos, com especial atenção à proteção da biodiversidade nas fases de maior impacto potencial.

Em 2022, o valor dedicado a I&D ascendeu a mais de cinco milhões de euros.

Em 2022, o valor dedicado a I&D ascendeu a 5.266.738 €, um investimento que reflete a forte aposta tecnológica da Aqualia e que representa um aumento de 3,4% comparativamente a 2021.

BOA PRÁTICA



Nesta procura de soluções sustentáveis, a Aqualia articula o impacto para ajudar a empresa a cumprir o seu compromisso com a Agenda 2030:



Prémio Inovação i4U



VÍDEO

Aceda à gala de entrega de prémios aqui.

Após o sucesso da primeira convocatória, a Aqualia lançou a segunda edição dos Prémios Inovação i4U, uma iniciativa orientada para o desenvolvimento de talento interno e a promoção de uma cultura

inovadora entre o quadro de funcionários. As 33 candidaturas apresentadas demonstram a extraordinária receção que esta iniciativa está a ter na empresa.

Economia circular: chave na descarbonização

A Estratégia Europeia para o plástico numa economia circular (Estrasburgo, setembro de 2018) e o Plano de Ação para a economia circular (Bruxelas, março de 2020) representam os grandes desafios globais da economia circular na área de ação da Aqualia. Do mesmo modo, são seguidos regulamentos específicos como o Regulamento (UE) 2020/741 sobre os requisitos mínimos para a reutilização de água na agricultura.

A Aqualia desenvolve linhas de investigação orientadas para a recuperação e a transformação de matéria orgânica para a transformar

em subprodutos que possam ter uma nova vida. Neste sentido, 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 utilização agrícola ou para a sua valorização energética. Dos avanços alcançados, destacam-se os seguintes:

- Melhorias nas técnicas de espessamento e digestão em duas fases, assim como o desenvolvimento de tecnologias simplificadas de estabilização das lamas para converter matéria orgânica em subprodutos como fertilizantes e bioenergia nas ETAR: Projeto H2020 Scalibur.

- Desenvolvimento de soluções inovadoras para evitar que os microplásticos cheguem ao mar através de sistemas alternativos de tratamento de efluentes nas ETAR: Projeto BBI Deep Purple (2019-2023).

- Métodos naturais de eliminação de nutrientes em processos de tratamento de águas residuais, evitando a produção de lamas nas estações de tratamento: Projeto Sabana, concluído em 2021.

- Utilização de tecnologias inovadoras para recuperação de recursos hídricos e melhorias ambientais: Projeto LIFE INTEXT (2019-2023).

Deep Purple: um projeto de inovação em energia solar

Liderado pela Aqualia e apoiado por 13 parceiros de seis países, o projeto implementa à escala demonstrativa um novo modelo de biorrefinaria que integra bactérias fototróficas roxas (PPB) em carrosséis anaeróbicos. Estas bactérias utilizam a energia solar para depurar águas residuais sem arejamento e transformam o conteúdo orgânico das águas residuais e dos resíduos municipais em matéria-prima

para biocombustíveis, plásticos, celulose e novos materiais de base no setor químico e dos cosméticos.

Um primeiro protótipo do fotobiorreator foi otimizado na ETAR de Toledo-Estiviel e um reator de demonstração 10 vezes maior foi construído na ETAR de Linares (Jaén). De igual modo, estão a ser preparadas atividades demonstrativas paralelas na ETAR de Badajoz e na SmVaK (Chéquia).

MODELO DE ECONOMIA CIRCULAR DA AQUALIA

Linhas de ação	Utilizar a quantidade mínima de recursos naturais necessários para satisfazer as necessidades requeridas em qualquer momento.	Selecionar de forma inteligente os recursos, evitando matérias-primas não renováveis e críticas e favorecendo a utilização de materiais reciclados.	Gerir eficientemente os recursos utilizados, mantendo-os e recirculando-os no sistema económico durante o maior tempo possível, gerando menos resíduos e evitando a utilização de recursos desnecessários.
Iniciativas da Aqualia em economia circular	Redução do consumo de água medido. Promoção do consumo responsável da água pelos cidadãos. Redução do consumo específico nas estações de tratamento de água.	Utilização de recursos alternativos à água. Utilização de energias renováveis.	Geração de energia através da gestão do ciclo urbano da água. Implementação de acordos na cadeia de valor para a reutilização dos produtos. Obtenção de produtos de valor acrescentado durante os processos de tratamento da água.

Nota: baseado na definição integradora de economia circular, CONAMA.



RESÍDUOS PERIGOSOS GERADOS E ELIMINAÇÃO

	2022			2021			22/21		
Toneladas	Eliminação	Valorização	Total	Eliminação	Valorização	Total	Eliminação	Valorização	Total
Gorduras ETAR	136,7	27,5	164,2	149,6	46,8	196,4	-9%	-41%	-16%
Resíduos contendo amianto (fibrocimento)*	104,2	0	104,2	72,1	6,6	78,7	45%	-100%	32%
Óleos usados	13,9	16	29,9	15,3	18,4	33,7	-9%	-13%	-11%
Embalagens vazias contaminadas	9,3	9,7	19,0	7,7	11,6	19,3	21%	-16%	-2%
Outros**	128,9	53,6	182,5	115,5	21,3	136,8	12%	152%	33%
Lamas ETAR	14.691,2	0	14.691,2	14.728,8	0.0	14.728,8	0%	na	0%
Total	15.084,1	106,8	15.190,9	15.088,9	104,7	15.193,7	0%	2%	0%

*A quantidade de resíduos com amianto geridos depende da quantidade de redes renovadas e se são de fibrocimento ou não. Uns anos aumenta muito e outros diminui muito.
**Ao englobar aqui vários tipos de RP, o aumento ou a diminuição pode depender de muitas causas.

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS GERADOS E ELIMINAÇÃO

	2022			2021			22/21		
Toneladas	Eliminação	Valorização	Total	Eliminação	Valorização	Total	Eliminação	Valorização	Total
Lamas ETAR	5.538,3	266.217,6	271.755,8	10.688,8	317.112,3	327.801,1	-48%	-16%	-17%
Escombros*	6.731,8	324.211,7	330.943,5	8.449,4	38.462,8	46.912,2	-20%	743%	605%
Resíduos ETAR (Desbaste + Areias)	8.330,8	5.401,8	13.732,5	11.621,6	5.389,1	17.010,7	-28%	0%	-19%
Terras*	0.0	52.452,5	52.452,5	4.475,3	7.588,5	12.063,8	-100%	591%	335%
Lamas ETAP	705,9	1.979,2	2.685,1	245,3	2.539,1	2.784,4	188%	-22%	-4%
Outros	1.792,4	3.185,8	4.978,1	2.790,9	3.056,4	5.847,3	-36%	4%	-15%
Total	23.099,1	653.448,5	676.547,6	38.271,4	374.148,1	412.419,5	-40%	75%	64%

*Em 2022, o número de obras e a sua magnitude foi superior às realizadas em 2021.

BOA PRÁTICA



BOAS PRÁTICAS



Produção de gás a partir de resíduos em Espanha e na Chéquia

Também em Espanha, a Aqualia está a trabalhar na co-digestão em duas instalações: Guijuelo (Salamanca) e o Consórcio de Louro (Pontevedra), misturando lamas urbanas com lamas industriais para obter uma maior produção de gás. E também produzindo biogás para a mobilidade de veículos em quatro instalações.

Em Morávia-Silesia (Chéquia), a Aqualia dispõe de 12 unidades de co-geração nas estações de tratamento que utilizam o biogás proveniente das lamas das oito maiores estações de tratamento de águas da empresa no país.



Águas residuais para a obtenção de biorresíduos em Albacete

Em 2022, na inauguração da ETAR de Hellín, em Albacete, ocorreu o arranque das novas instalações concebidas em conjunto com a Universidade de Almeria. Estas dispõem de uma estação demonstrativa

do projeto Sabana, que utiliza as águas residuais como matéria-prima para a cultura de microalgas, das quais são obtidos bioprodutos de alto valor acrescentado.



A Aqualia terminou a construção da maior fábrica industrial petroquímica em Espanha

De acordo com o objetivo da Aqualia de converter as ETAR em estações circulares ou biofábricas, em 2022 a empresa concluiu a construção, e já se encontra em

funcionamento, da maior fábrica industrial do setor petroquímico em Espanha para a AITASA. Localizada em Tarragona, trata-se de uma fábrica com grande produção de gás.

Inovação ambiental para a luta contra as alterações climáticas

A inovação na Aqualia baseia-se nas políticas europeias de Green Deal para reduzir a pegada de carbono para zero, graças à transição para uma economia circular e sem impacto ambiental. Assim, os projetos do DIT facilitam a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) por estarem focados num 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 numa produção e consumo responsáveis (ODS 12).

Durante 2022 foram concluídos quatro projetos:

- 1 do programa H2020 da UE: **Scalibur**
- 1 projeto regional RIS3 Idepa nas Astúrias: **ReCarbon**
- 1 projeto JPI WATERWORKS: **MarAdentro**
- 1 de formação Marie Skłodowska Curie (MSCA): **Rewatergy**

Por seu lado, continuou-se o desenvolvimento de 12 outros projetos em curso:

- 6 do programa europeu LIFE: **INTEXT, Ulises, Infusion, Phoenix, Zero Waste Water e Reseau**
- 2 da iniciativa comum UE / Bio-Based Industries (BBI): **B-Ferst e Deep Purple**
- 4 do programa H2020 da UE: **Rewaise, Sea4Value, Nice e Ultimate**

Graças aos concursos de 2021, foi possível iniciar seis novos projetos em 2022:

- 1 projeto regional RIS3 Idepa na Estremadura: **Efluent-EX**
- 2 projetos da iniciativa do CDTI Missões de Ciência e Inovação: **Eclosión e Zeppelin**
- 3 novos projetos Horizon Europe da UE: **Cheers, D4Runoff e Ninfa**



● Projeto INTEXT na ETAR de Talavera de la Reina, Toledo, Espanha.

LINHAS DE TRABALHO

L1	L2	L3	L4	L5	L6
Melhoria do tratamento de águas residuais	Novos processos para a recuperação de águas residuais	Dessalinização, melhoria dos processos convencionais e desenvolvimento de novas soluções	Geração de produtos de valor acrescentado (economia circular)	Energia	Proteção do meio ambiente

PROJETOS FINALIZADOS EM 2022

Nome e tipo de programa	Período	Área responsável	Programa-quadro + líder + participantes	Objetivo e descrição		Resultados	Linhas de trabalho e ações de transferência tecnológica
H2020 SCALIBUR Âmbito: europeu	2018 – 2022	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado pelo centro tecnológico Itene. Integra 21 parceiros de 10 países.	Gerar melhorias nas fábricas de transformação de resíduos em Madrid, Lund (Suécia) e Roma (Itália) através da redução e recuperação de resíduos.		Implementação de novos tratamentos de lamas na ETAR Estiviel (Toledo), testando melhorias no espessamento e na digestão em duas etapas que permitem a higienização. Desenvolvimento de tecnologias simplificadas de estabilização de lamas para estações de tratamento pequenas. Primeiras atividades de inovação em SmVaK (Chéquia) com protótipos na ETAR Karviná para converter a matéria orgânica em subprodutos como fertilizantes e bioenergia.	L1 Projetos de transferência tecnológica implantados: • Digestão em duas etapas • Co-digestão de resíduos com lamas • Micro-oxigenação
RIS3 IDEPA RECARBON Âmbito: europeu	2019 – 2021	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado pela engenharia INGEMAS em Gijón juntamente com duas PME locais (Biesca e InCo).	Investigar métodos de adsorção de poluentes com carvão ativado regenerado e biochar (ReCarbon) desenvolvidos pelo INCAR (Instituto de Ciencia y Tecnología del Carbono) do CSIC e pelo CTIC (Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación).		Testes de adsorventes sustentáveis e acessíveis para a limpeza do biogás nas ETAR de Chiclana, Lleida e Jerez, assim como na desodorização das ETAR de Luarca e San Claudio em Oviedo. Utilização de biochar em unidades de adsorção de micropoluentes inovadoras e verificação dos resultados através de novos métodos avançados de análise desenvolvidos pelo laboratório acreditado da Aqualia em Oviedo. Validação de novos sensores para a monitorização em tempo real nas ETAR El Grado e na ETAP Cabornio em Oviedo.	L5 e L6
JPI MARADENTRO Âmbito: Espanha / europeu	2018 – 2021	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado pelo Instituto de Diagnóstico Ambiental e Estudos da Água (IDAEA-CSIC) com a participação de parceiros de França, Itália e Suécia.	Otimizar o solo como unidade de tratamento terciário, reduzir os custos da eliminação de poluentes emergentes e comparar os resultados com métodos terciários convencionais, graças ao desenvolvimento de ferramentas de design e simulação pelos institutos científicos.		Construção na ETAR de Medina del Campo (Valladolid) de um sistema de infiltração de 400 m² para o tratamento avançado de água depurada, permitindo a sua reutilização na recarga de aquíferos.	L6
H2020 REWATERGY Âmbito: europeu	2018 – 2023	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado pela Universidade Rey Juan Carlos no âmbito do programa H2020 Marie Skłodowska Curie de redes académicas europeias.	Recuperar hidrogénio de águas residuais e desenvolver novos métodos de oxidação no âmbito de um programa centrado na formação científica e no desenvolvimento de aplicações industriais.		Colaboração da Aqualia como parceiro industrial que acolhe dois investigadores de doutoramento para realizar trabalhos práticos nas suas estações de tratamento. Desenvolvimento de métodos de adsorção de amónia das águas residuais e da sua conversão em hidrogénio na ETAR de Lérica e em colaboração com a Universidade de Cambridge. Avaliação dos processos de foto-desinfecção e eletro-desinfecção para eliminar de micropoluentes em águas potáveis ou residuais na ETAR de Jerez com o apoio da Universidade de Ulster.	L6

PROJETOS COM CONCLUSÃO PREVISTA EM 2023

Outros três projetos europeus, dois do programa Life e um do programa BBI Bio-Based Industries, encontram-se em fase final de desenvolvimento, embora estejam previstas extensões para cumprir todos os objetivos e compensar os atrasos que ocorreram durante a pandemia causada pela COVID-19:

Nome e tipo de programa	Período	Área responsável	Programa-quadro + líder + participantes	Objetivo e descrição		Resultados	Linhas de trabalho e ações de transferência tecnológica
LIFE ULISES Âmbito: europeu	2018 – 2022	SUSTENTABILIDADE	Liderado por três centros tecnológicos: CENTA, EnergyLab e CieSol da Universidade de Almeria e apoiado pela Aqualia como coordenador.	Transformar as ETAR convencionais em fábricas de produção de energia e biofertilizantes para alcançar a autossuficiência energética e eliminar a pegada de carbono.		Melhoria do balanço energético em Almeria através da utilização de biometano como combustível veicular e desenvolvimento de novas técnicas para a produção de fertilizantes. Avaliação do reator PUSH com pré-tratamento anaeróbio em duas ETAR operadas pelas Águas do Algarve (Portugal) e posteriormente na ETAR do Cartaxo. Implementação do reator na ETAR de El Bobar, em Almeria.	L1, L2 e L4 Projeto de transferência tecnológica implantado: • PUSH
LIFE INTEXT Âmbito: europeu	2018 – 2023	SUSTENTABILIDADE	Liderado pela Aqualia, os centros tecnológicos AIMEN e CENTA, a Universidade de Aarhus (DK) e apoiado por PME especializadas da Alemanha, Grécia e França.	Avaliar e otimizar tecnologias de tratamento de baixo custo em pequenas localidades (< 5.000 habitantes) para minimizar o custo energético, a pegada de carbono e os resíduos do processo de tratamento das águas residuais.		Operação da plataforma de demonstração de 16 tecnologias para comparar diferentes sistemas (pântanos, algas, reatores com biofilme ou lama granular) na ETAR de Talavera de la Reina (Toledo). Testes em pântanos para quantificar o efeito climático e comparar várias opções de pré-tratamento no CENTA de Sevilla.	L2 e L5 Projeto de transferência tecnológica implantado: • Tratamento de algas e bactérias
BBI B-FERST Âmbito: europeu	2018 – 2023	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado pela Fertiberia com a participação da Aqualia e 10 parceiros de seis países diferentes.	Analisar o potencial e desenvolver novos biofertilizantes a partir de águas residuais urbanas e subprodutos da indústria agroalimentar em três países (Espanha, Itália e Chéquia).		Verificação das condições nas quais as amostras do produto Aquavite® cumprem os limites da legislação em matéria de produtos fertilizantes. E utilização deste subproduto para a recuperação de terrenos em Ávila após o incêndio florestal. Caracterização de lamas agroalimentares, como os resíduos da ETAR de Coosur (Jaén), para as incorporar nas formulações da Fertiberia. Operação de uma instalação de precipitação de estruvite na ETAR de Jerez para incorporar o fósforo recuperado numa nova fábrica demonstrativa de biofertilizantes da Fertiberia em Huelva.	L4 Projeto de transferência tecnológica implantado: • Recuperação de fósforo através de precipitação de estruvite

PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO COM DURAÇÃO POSTERIOR A 2023 (CONTINUAÇÃO)

Nome e tipo de programa	Período	Área responsável	Programa-quadro + líder + participantes	Objetivo e descrição		Resultados	Linhas de trabalho e ações de transferência tecnológica
BBI DEEP PURPLE Âmbito: europeu	2018 – 2024	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado pela Aqualia e apoiado por 13 parceiros de seis países.	Implementar à escala demonstrativa um novo modelo de biorefinaria que integra bactérias que utilizam energia solar para tratar águas residuais sem arejamento e transformar o conteúdo orgânico em matéria-prima para biocombustíveis, plásticos, celulose e novos materiais de base no setor químico e dos cosméticos.		Otimização de um protótipo de fotobiorreator na ETAR Toledo-Estiviel. Construção de um reator de demonstração 10 vezes maior na ETAR de Linares (Jaén). Preparação de atividades demonstrativas paralelas na ETAR de Badajoz e em SmVaK (Chéquia).	L2 e L5
H2020 ULTIMATE Âmbito: europeu	2020 – 2024	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado pelo centro tecnológico holandês KWR que coordena 27 parceiros. A Aqualia participa em dois dos cinco consórcios agrupados no cluster CIRSEau.	Implementar e demonstrar sinergias inovadoras entre serviços da água e setores.		Instalação e comparação face a um biorreator de membrana anaeróbico de um reator anaeróbico fluidizado (FBBR/ Elsar) à escala industrial, na ETAR de Mahou em Lérida para recuperar biometano e alimentar uma célula de combustível. Em colaboração com a AITASA, estudo da co-digestão da levedura residual e construção de um novo tratamento para efluentes industriais, que posteriormente poderiam ser utilizados para alimentar com água ultrapura as fábricas do complexo industrial petroquímico.	L2 e L5
H2020 REWAISE Âmbito: europeu	2020 – 2025	GESTÃO	Liderado pela Aqualia e coordenando empresas de água do Reino Unido (Severn Trent), Suécia (Vasyd) e Polónia (AquaNet) entre as 24 entidades do consórcio. E juntamente com sete PME e várias universidades na Croácia, Itália, Polónia, Chéquia, Suécia e Reino Unido.	Implementar novas soluções de economia circular e gestão digital em Living Labs, incluindo as operações da Aqualia nas Astúrias, Badajoz, Ilhas Canárias, Dénia, Salamanca ou Vigo.		Reforço das linhas estratégicas de desenvolvimento tecnológico da Aqualia, como a dessalinização sustentável e a utilização de novas membranas, assim como a recuperação de salmouras, a reutilização de águas residuais e a sua transformação em energia e subprodutos, e a simulação do funcionamento e controlo de processos e redes para otimizar a eficiência do serviço e a qualidade da água. Instalação de um biorreator de membrana anaeróbico AnMBR no complexo industrial de Balaído para recuperar recursos dos efluentes urbanos da fábrica da Citroën/Stellantis.	L1 e L5 Projetos de transferência tecnológica implantados: • AnMBR (biorreator anaeróbico de membrana submersa) • Meios filtrantes • Membranas inovadoras
H2020 SEA4VALUE Âmbito: europeu	2020 – 2024	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado pela EureCat, que coordena 14 parceiros de sete países.	Recuperar recursos das salmouras concentradas nas estações de dessalinização de água do mar (EDAM).		Reforço do Centro de Inovação de Dessalinização da Aqualia em Dénia. Implementação de uma nova plataforma de testes em Tenerife para analisar o impacto técnico e económico de métodos de dessalinização mais sustentáveis e novas soluções para a recuperação de salmouras. Aplicação de unidades piloto nas EDAM operadas pela Aqualia.	L3 e L4
H2020 NICE Âmbito: europeu	2021 – 2025	SUSTENTABILIDADE	Liderado pelo centro tecnológico CETIM e coordenando 14 parceiros de nove países.	Gerar conhecimento científico sobre soluções naturais, tais como pântanos ou fachadas verdes, e implementar essas soluções orientadas para cidades sustentáveis para o tratamento e recuperação de recursos a partir de águas residuais urbanas.		Aplicação dos pilotos desenvolvidos por PME e universidades da Dinamarca, França, Itália e Suécia, assim como nas instalações da Aqualia em Algeciras, Benalmádena, Madrid, Talavera ou Vigo e inclusive na Colômbia e no Egito.	L1, L2 e L4

PROJETOS EM DESENVOLVIMENTO COM DURAÇÃO POSTERIOR A 2023

Cinco projetos com financiamento europeu H2020 estavam em pleno desenvolvimento durante 2022: um na iniciativa BBI (Bio-Based Industries), dois na convocatória H2020 Water Smart Economy e outros dois no programa RIA (Research and Innovation Actions) financiados a 100% pela UE. Também no âmbito do programa Life da UE, continuam três projetos em instalações operadas pela Aqualia e um quarto em cooperação com a FCC Medio Ambiente:

Nome e tipo de programa	Período	Área responsável	Programa-quadro + líder + participantes	Objetivo e descrição		Resultados	Linhas de trabalho e ações de transferência tecnológica
LIFE PHOENIX Âmbito: europeu	2020 – 2024	SUSTENTABILIDADE	Liderado pela Aqualia e apoiado pelos centros tecnológicos de CETIM e CIESOL.	Otimizar o tratamento terciário para alcançar metas mais ambiciosas do novo regulamento europeu de reutilização de água.		Construção de várias estações móveis, combinando tratamentos físicos e químicos com filtração avançada e vários skids de refinação de membranas de ultrafiltração e nanofiltração para avaliar vários efluentes da Águas de Portugal, da Autarquia Provincial de Almeria e da Confederação Hidrográfica do Guadalquivir. Testes de módulos de ozono O3 e ultravioleta UV, que permitem a oxidação avançada e a desinfecção da filial europeia da Newland Entec. Comprovação de um sensor da PME holandesa MicroLan para medições microbiológicas online e monitorização contínua da qualidade da água para reutilização.	L4
LIFE ZERO WASTEWATER Âmbito: europeu	2020 – 2024	QUALIDADE	Liderado pela Aqualia e em colaboração com o Canal de Isabel II, as universidades de Valência e de Santiago, a PME portuguesa Simbiente e a PME austríaca VWS (Vienna Water Systems).	Procurar um tratamento com pegada de carbono neutra seguindo o processo ELAN para eliminar o nitrogénio com baixo consumo de energia e produzir biogás no reator.		Instalação de uma unidade de tratamento combinado de Águas Residuais Urbanas (ARU) e da Fração Orgânica de Resíduos Sólidos Urbanos (FORSU) na ETAR de Valdedebas. Avaliação da gestão da FORSU utilizando o sistema de esgotos para o transporte da mistura de matéria orgânica numa único corrente, Desenvolvimento de um sistema de gestão avançado combinado com a monitorização online da qualidade microbiológica.	L1 e L2 Projetos de transferência tecnológica implantados: • ELAN • AnMBR (biorreator anaeróbico de membrana submersa)
LIFE RESEAU Âmbito: europeu	2021 – 2025	QUALIDADE	Liderado pela Aqualia e com a participação do centro tecnológico ITG (Fundación Instituto Tecnológico de Galicia) e pelo operador público VCS (Vand Centre Syd AS) em Odense (DK).	Aumentar a capacidade e a resiliência das infraestruturas hidráulicas de saneamento existentes face ao impacto das alterações climáticas.		Construção de um reator granular aeróbico na ETAR de Moaña que, devido ao seu sistema avançado de biofilme, multiplica várias vezes a capacidade de tratamento biológico, melhorando a adaptabilidade da ETAR às variações de carga e limitando o espaço necessário para a sua implementação. Também reduz significativamente o impacto ambiental do processo de tratamento. Implementação de sensores (velocidades, caudais, níveis, etc.) na rede de saneamento para monitorizar e modelar o seu comportamento com o objetivo de desenvolver um modelo de gestão flexível do caudais.	L1 e L6
LIFE INFUSION Âmbito: europeu	2021 – 2024	QUALIDADE	Liderado pela Área Metropolitana de Barcelona (AMB), juntamente com o centro tecnológico EureCat, o operador do Ecoparc 2, a EBESA e duas entidades de gestão de resíduos, a Cogersa nas Astúrias e a AMIU na região de Génova/Itália.	Otimizar o sistema de digestão de lixiviados com as tecnologias da Aqualia, AnMBR e ELAN, adicionando um sistema de stripping de amónia da PME belga Dettricon.		Extensão da operação dos pilotos Life Metamorfose no Ecoparc 2, na Área Metropolitana de Barcelona (AMB) para preparar os designs de várias novas estações de recuperação de recursos a partir dos resíduos sólidos urbanos.	L1 e L2

PROJETOS INICIADOS EM 2022

Graças aos concursos de 2021, foi possível iniciar seis novos projetos em 2022: um projeto regional na Extremadura, duas das grandes iniciativas do CDTI (Missões de Ciência e Inovação) e três novos projetos Horizon Europe, entre os quais existem dois que pertencem à convocatória RIA (ações de investigação e inovação - Research and Innovation Actions - do Horizonte Europa).

Nome e tipo de programa	Período	Área responsável	Programa-quadro + líder + participantes	Objetivo e descrição		Resultados	Linhas de trabalho e ações de transferência tecnológica
EFLUENT-EX Âmbito: europeu	2022 – 2023	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado pela Comunidade Autónoma da Extremadura e financiado por Fundos FEDER de especialização regional RIS3.	Apostar numa economia verde circular e apoiar as energias limpas a partir de resíduos orgânicos e agroindustriais. A Aqualia investiga diferentes tecnologias para converter as ETAR em biofábricas e fontes de energia renovável, promovendo a mobilidade sustentável com biocombustíveis verdes.		Implementação de soluções solares para o aquecimento dos digestores, com painéis fotovoltaicos e com um sistema de secagem e higienização solar com lente Fresnel na ETAR de Badajoz. Otimização da digestão graças aos co-substratos agroindustriais, avaliando os inventários e as características dos resíduos de adegas, processamento de frutas, tomate, queijo e agropecuária, tentando maximizar a produção de biometano e hidrogénio. Desenvolvimento de uma nova tecnologia de upgrading do biogás com materiais à base de líquidos iónicos (LIs) para adsorção e desodorização de CO ₂ de forma contínua e controlada. Assim, os resíduos sólidos são transformados em materiais carbonosos (biochar) com vários processos térmicos: hidrocarbonização, pirólise e ativação.	L4, L5
MISSÕES DE CIÊNCIA E INOVAÇÃO DO CENTRO PARA O DESENVOLVIMENTO DA TECNOLOGIA INDUSTRIAL (CDTI) O Plano Estatal de I&D+I 2021-2023 promove e coordena a inovação para catalisar a liderança empresarial e a colaboração público-privada. Com o financiamento Next Generation da UE, o plano inclui os projetos de Missões de Ciência e Inovação para investigação pré-competitiva, liderados por empresas que procuram melhorar o conhecimento transversal e estratégico para aumentar a competitividade. Dos 111 projetos submetidos, apenas foram selecionados 24 consórcios de grandes empresas. Entre estes, dois liderados pela Aqualia que procuram "tornar-nos numa sociedade neutra em carbono, sustentável e resiliente às alterações climáticas".							
MISSÕES ECLOSION	2021 – 2024	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado pela Aqualia, que coordena um consórcio de oito empresas juntamente com a FCC Medio Ambiente, a CADE, a Ghenova, a ARIEMA, a H2B2, a Idecal e a MindCaps.	Criar novos materiais, tecnologias e processos para a geração, armazenamento e transporte de hidrogénio e biometano renováveis e independentes a partir de resíduos urbanos, agroalimentares, de águas residuais e de lamas de estações de tratamento.		Investigação em quatro centros de desenvolvimento: o Centro de Tratamento de Resíduos de Valladolid, gerido pela FCC Medio Ambiente; e as estações de tratamento de Salamanca, Lleida e Jerez de la Frontera, geridas pela Aqualia para os processos bio-eletroquímicos para a geração de gases renováveis, o tratamento termoquímico com gaseificação supercrítica e novos processos de separação e armazenamento das misturas gasosas produzidas para gerar gases puros de alta qualidade. Desenvolvimento de ferramentas de otimização ecoeficientes, flexíveis e inteligentes.	L4 e L5
MISSÕES ZEPPELIN	2021 – 2024	SUSTENTABILIDADE	Liderado pela Aqualia, que coordena um consórcio que inclui sete empresas chave na cadeia de valor do hidrogénio, e outros parceiros tecnológicos, e em colaboração com nove organizações de investigação.	Investigar um conjunto flexível de tecnologias de produção e armazenamento de hidrogénio verde baseadas no aproveitamento de resíduos e subprodutos (agroalimentares, têxteis, estações de tratamento, refinarias, etc.). Melhorar a eficiência da produção deste vetor energético, abordando os desafios tecnológicos que lhe estão associados. Promover a sinergia do biogaás com setores e redes de distribuição.		Implementação na ETAR de Algeciras de vários pilotos inovadores de produção de hidrogénio que possam fornecer grandes consumidores de hidrogénio na zona, como Acerinox, Viesco, Air Liquide, Linde, assim como as empresas portuárias.	L4 e L5
NOVO PROGRAMA HORIZON EUROPE DA UE No novo programa-quadro da UE no período 2021-2027, a Aqualia participa nos três primeiros projetos e nos dois últimos projetos RIA 100% financiados:							
CHEERS	2022 – 2026	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado e coordenado pela cervejeira Mahou San Miguel com 10 parceiros de cinco países europeus, incluindo a Aqualia/Hidrotec, o centro tecnológico Ainia e a Universidade de Valladolid.	Desenvolver uma biorefinaria de desperdício zero inspirada na biodiversidade da natureza (plataformas de insetos e micróbios). Revalorizar fluxos secundários subutilizados ou de resíduos, como o bagaço, as águas residuais, o CO ₂ e o CH4 da indústria cervejeira para a sua conversão em cinco bioprodutos inovadores e competitivos no mercado: proteína de insetos, desinfetante, proteína microbiana, ectoína e ácido capróico.		Validação à escala de demonstração dos novos bioprocessos de transformação sustentável e redução de 50% da pegada de carbono em cada cadeia de valor.	L4
D4RUNOFF	2022 – 2026	QUALIDADE	Liderado pela empresa pública de água Vand Centre Syd (VCS) em Odense (DK), reúne 12 parceiros de cinco países com a Aqualia/Hidrotec, o Instituto Tecnológico da Galiza (ITG), a Universidade da Cantábria e a PME catalã Mitiga, especializada em software de controlo de risco.	Desenvolver ferramentas para quantificar, evitar e gerir a poluição difusa criada pelas águas de escoamento urbano.		Desenvolvimento de novas metodologias analíticas pela Hidrotec, medição online de indicadores de micropoluentes e bioplásticos e implementação de estratégias preventivas para reduzir a contaminação difusa com análise multicritério e IA. Validação das soluções de gestão em instalações naturais em Odense/DK, Santander/ES e Pontedera/IT, replicando-se em Algeciras (ES), Ostrava (CZ) e El Cairo (EG).	L3
NINFA	2022 – 2026	ECO-EFICIÊNCIA	Liderado e coordenado pelo Centro Tecnológico Leitat, reúne outros nove parceiros de seis países. A Aqualia participa com os seus laboratórios Hidrotec e com o Município de Los Alcázares (Murcia). Também está prevista a colaboração entre a Aqualia France e os Institutos Mines-Télécom Atlantique na Bretanha (Brest, Rennes, nantes).	Desenvolver formas de monitorizar e proteger as águas subterrâneas, começando pela medição, modelagem e tratamento de vários contaminantes (nutrientes, pesticidas, produtos farmacêuticos, hidrocarbonetos, metais pesados, microplásticos e salinidade).		Otimização da estratégia de prevenção da poluição e da gestão das águas subterrâneas através de sistemas de deteção precoce, uma melhor compreensão dos efeitos sinérgicos e dos riscos de múltiplos fatores de perturbação e a utilização de metodologias preditivas para aumentar a resiliência e implementar soluções de tratamento e mitigação.	L3

Pessoas comprometidas com os cidadãos

Somos pessoas que trabalham para o bem-estar das pessoas. A nossa missão como profissionais impulsiona-nos a receber formação para procurar novos horizontes. Demonstramos todos os dias a nossa grande vocação de serviço público enfrentando os desafios do presente e do futuro da água.

Por conseguinte, estarmos presentes quando precisam de nós, resolvemos e criamos confiança. Somos talentos comprometidos com a saúde das pessoas e do planeta.



Na primeira pessoa...

“Atualmente, a flexibilidade e o desenvolvimento profissional não são negociáveis e são desafios que a Aqualia irá enfrentar”

Carmen Rodríguez é responsável pelo departamento de Pessoas e Cultura da Aqualia, uma empresa que emprega mais de 10.000 profissionais e opera em 18 países em todo o mundo. Num contexto pós-coronavírus e de grandes alterações sociais, a gestão das pessoas é um dos principais desafios corporativos.

Atualmente, os funcionários esperam que as empresas onde trabalham assumam um papel social como promotores ou prescritores dos valores da sociedade do século XXI: igualdade, diversidade, inclusão, direitos humanos, saúde mental, bem-estar e muito, muito mais. Estas expectativas implicam em ir além dos limites do estritamente laboral e mostram a necessidade das empresas desempenharem um papel ativo e comprometido frente aos problemas sociais.

Após a pandemia, em que temas o departamento de Pessoas e Cultura se centrou no último ano?

Este último ano foi complicado. O fim da pandemia, que foi terrível, ou a invasão da Ucrânia, que trouxe a guerra à Europa, geraram

uma mudança de mentalidade. As pessoas alteraram a prioridade de muitos aspetos das suas vidas e o departamento testemunhou essa mudança de *chip*, que também afeta a cultura corporativa. São exigidas novas formas de trabalho, mais flexibilidade e menos incerteza em relação ao desenvolvimento profissional. Como empresa, temos a responsabilidade de nos adaptar a essa mudança.

Outra mudança cultural é a introduzida pela transformação rumo à sustentabilidade que a Aqualia está a viver e trabalhamos com o departamento de Comunicação e Sustentabilidade Corporativa para a transmitir. Obviamente, uma área prioritária na qual nos centramos é a manutenção do bem-estar físico e emocional do nosso pessoal, assim como a sua segurança no desempenho das suas tarefas.

Paralelamente, constatamos que crescemos muito a nível internacional e tivemos que apoiar a expansão da nossa cultura corporativa, que não só se baseia na implementação da nossa forma de ser e fazer onde quer que estejamos, mas também para implementar o melhor em cada local onde

operamos. Neste sentido, temos estado centrados na digitalização, um enorme aliado que nos torna mais ágeis para continuar a crescer e integrar todas as regiões.

Quais são os principais desafios que o seu departamento enfrentou para integrar as diferentes culturas com a da Aqualia?

A internacionalização tem desafios específicos em cada região. No caso da Colômbia, realizámos várias ações de formação para adequar os conhecimentos das nossas pessoas na Colômbia à forma como agimos na Aqualia. O esforço foi importante em termos de segurança, sendo prioritário o cumprimento das nossas normas. Estamos a fazer um trabalho muito bom. De ambas as partes existe um grande entusiasmo para fazer com que os projetos funcionem e estamos a ver a rapidez com que os nossos protocolos de Prevenção de Riscos Laborais são integrados. Também transferimos, gradualmente, ações de sensibilização nas áreas da diversidade e da igualdade.

Na MENA, tivemos que nos adaptar, mas sem perder a nossa essência nem renunciar aos nossos valores. É um orgulho ver como

CARMEN RODRÍGUEZ
DIRETORA DE PESSOAS E CULTURA
[#Talento](#) [#Segurança](#) [#Bem-estar](#)

em Omã estamos a introduzir as mulheres no mercado de trabalho. A nossa última incorporação foi a Geórgia, onde 3.000 pessoas se juntaram à nossa equipa. Lá, os maiores desafios são a digitalização dos processos e a integração da nossa cultura corporativa.

Quais foram os projetos que geraram maior impacto positivo do seu departamento? Quais os feitos que destacaria relativamente a 2022?

Fazemos muitos esforços para enriquecer a cultura em termos de diversidade e igualdade. Há vários anos que implementamos boas práticas e, sem dúvida, atualmente é algo que se identifica a 100% com a Aqualia. Em 2022, destacaria a iniciativa de *mentoring*, que nos ajuda a dar visibilidade às mulheres dentro da empresa. Queremos gerar no nosso ambiente de trabalho, que por várias circunstâncias tem uma maior presença masculina, espaços e oportunidades para que mais mulheres alcançar a cargos de decisão.

Outra ação que irá contribuir significativamente é a criação do Comité para a Diversidade. Queremos analisar em que ponto a Aqualia se encontra e realizar iniciativas de sensibilização para este tema. Um ponto de viragem foi a assinatura com a associação LGTBI e também ver a resposta de muitas pessoas quando fizemos a mudança da assinatura corporativa por ocasião do Dia do Orgulho. Para nós é claro que a Aqualia deve ser um ambiente seguro para qualquer pessoa, independentemente da

sua condição sexual, mas quando falamos em diversidade, referimo-nos a esta num sentido mais plural. Devemos ser mais ambiciosos no momento de integrar pessoas com capacidades diferentes. Isto é algo em que temos a firme intenção de trabalhar.

O maior desafio é continuar a trabalhar para que a empresa seja um ambiente onde os profissionais queiram continuar e se desenvolver, e que consigamos atrair talentos

Por fim, destacaria o Programa de Assistência ao Funcionário (PAF), o nosso serviço de apoio psicológico, que realça a importância que damos à saúde mental das nossas pessoas. É um serviço que funciona, em grande medida, graças ao apoio do departamento de Comunicação. Trabalhar em coordenação é



fundamental para que todo o quadro de funcionários possa encontrar informações sobre estas ações. Se as ações não chegarem aos funcionários é como se não as tivéssemos implementado.

Em que é que a Aqualia deve trabalhar para ter um quadro de funcionários preparado para o futuro?

O maior desafio é continuar a trabalhar para que a empresa seja um ambiente onde os profissionais queiram continuar e se desenvolver, e que consigamos atrair talentos. O nosso principal desafio é conseguir compreender o peso dessa mudança cultural precisamente para que nos continuem a ver como uma empresa que cuida das suas pessoas. Isto implica gerir a flexibilidade, ver como podemos oferecer opções de teletrabalho, que atualmente é um dos aspetos que mais nos exigem. Queremos gerir estas expectativas corretamente e, ao mesmo tempo, alinhá-las com o contexto empresarial da Aqualia.

Por outro lado, todos os profissionais precisam de expectativas laborais a longo prazo, de saber apostamos no seu talento, que os queremos aqui, e isso passa por elaborar planos de formação e planos de carreira. Considero que, neste momento de crescimento, devemos apostar também no crescimento das nossas pessoas dentro da empresa.

Linhas gerais de ação

As pessoas, o seu bem-estar pessoal e o seu desenvolvimento profissional são o principal objetivo da Aqualia. O projeto estratégico Be Aqualia centra-se nas pessoas, direcionado para a transformação cultural da empresa e a gestão das pessoas através de sete blocos de ação, identificados como ativos de saúde:

Durante 2022, manteve-se o objetivo principal de se tornar uma **Organização Saudável** e continuou-se a trabalhar com base nestes blocos.

A Aqualia implementa as políticas, projetos e iniciativas necessárias para continuar a progredir em matéria de conciliação, diversidade, promoção da saúde e segurança,

apoio aos expatriados e criação de espaços de encontro, em linha com os objetivos estabelecidos no nosso Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023. Através da linha estratégica dirigida às pessoas, a empresa contribui para os grandes desafios globais em matéria laboral e trabalha com uma perspetiva internacional.



Diversidade, equidade e inclusão

Apostamos numa força de trabalho diversificada e com igualdade de oportunidades.

Desde 2020, a empresa é membro de pleno direito do Pacto Global e assume a sua responsabilidade com a defesa da identidade, da

dignidade e da igualdade das pessoas, tanto dentro como fora da empresa.

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023
LE4 GESTÃO DE PESSOAS

Linha de trabalho	Continuar a avançar em matéria de conciliação e da diversidade	
Plano de ação	Formação, sensibilização em conciliação na cadeia de fornecedores e comunicação de medidas Be Aqualia adaptadas aos diferentes grupos	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)
Objetivo	De acordo com o III Plano de Igualdade em vigor	3.085 em 2023
Desenvolvimento sustentável	Meta 5.5	Meta 8.5

▼
DESAFIO GLOBAL
Igualdade de oportunidades

Igualdade

Durante 2022, implementara-se em Espanha os compromissos adquiridos no **III Plano de Igualdade**, assinado para o período de 2021-2025 e com o qual renovamos o compromisso de garantir a igualdade de género (ODS 5) e a redução das desigualdades (ODS 10).

Este plano, juntamente com a **certificação EFR**, demonstram o desejo da empresa de melhorar neste âmbito. Adicionalmente, a Aqualia é detentora desde 2010 do Selo Igualdade na Empresa (Distintivo Igualdad en la Empresa, DIE), que representa um reconhecimento do Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade pelo compromisso da empresa com a diversidade e a igualdade entre homens e mulheres.

Formação para promover o talento feminino

Em 2022, a empresa aderiu ao programa Empowering Women's Talent (EWT) para o desenvolvimento da liderança feminina e a criação de sinergias com outras empresas com o objetivo de partilhar e inspirar iniciativas direcionadas para este fim. Além disso, criou-se a Rede Interna de Talentos Femininos, Aqualiawomen para partilhar experiências com outras mulheres da Aqualia que participaram anteriormente em programas de talentos.



50

mulheres fazem parte desta rede na qual se lhes fornecem processos de *coach*, formações, *workshops*, assim como *networking* profissional.

Diversidade e inclusão social

Em 2022, a empresa renovou a sua participação na **Carta da Diversidade**, à qual aderiu em 2018 e que realça o respeito pelas normas em vigor em matéria de igualdade de oportunidades e antidiscriminação. Da mesma forma, a Aqualia mantém a adesão à **parceria #CEOPelaDiversidade** (assinada por Félix Parra, CEO da Aqualia, em março de 2021), uma iniciativa pioneira na Europa liderada pela Fundación Adecco (Fundação Adecco) e pela Fundación CEOE (Fundação CEOE) para unir as empresas e as pessoas que as dirigem em torno dos valores da diversidade, equidade e inclusão.

A Aqualia adere ao programa Diversity Leading Company

Em 2022, a Aqualia associou-se a esta iniciativa que promove políticas de diversidade e inclusão nas organizações. Neste programa, a Aqualia obteve o selo Diversity Leading Company como empresa líder em diversidade, com a pontuação de 556 num total de 800.

Da mesma forma, em 2022 também se iniciou a integração de pessoas com deficiência intelectual nos laboratórios da Aqualia, desenvolvendo funções de assistente de laboratório.

Reconhecimento da iÁgua

A Aqualia obteve o prémio da Igualdade, Diversidade e Inclusão da iÁgua por ser pioneira na aplicação de planos de igualdade no setor da gestão da água e pelas inúmeras iniciativas que colocou em prática para avançar rumo à diversidade, à equidade e à inclusão profissional.

Presentes na Associação Rede Empresarial pela Diversidade e Inclusão LGBTI

Com o objetivo de criar um espaço seguro e respeitador, onde se valorize o talento diverso

independentemente da sua identidade, expressão de género e orientação sexual, a Aqualia associou-se à Associação Rede Empresarial pela Diversidade e Inclusão LGBTI (REDI), um ecossistema de empresas e de profissionais em Espanha que trabalha para promover ambientes de trabalho seguros e respeitadores para todas as pessoas, independentemente da sua identidade, expressão de género ou orientação sexual.

Sensibilização para as novas contratações

Além disso, desde 2021, a Aqualia incorporou um curso em matéria de diversidade e inclusão na formação inicial realizada pelos novos funcionários, a nível internacional. Os funcionários com acesso a e-mail realizam o curso através do Campus de formação corporativo e para os funcionários sem acesso são realizadas campanhas através de cartazes.

Conciliação

Durante 2022, concretizou-se uma mudança de mentalidade e prioridades entre os funcionários, o que tem um impacto nos modelos de recursos humanos das organizações, que viram alteradas as expectativas das pessoas e aceleraram a sua adaptação às novas formas de trabalho resultantes da pandemia. Neste sentido, a conciliação da vida pessoal e profissional, as novas formas de trabalho ou a flexibilidade tornaram-se requisitos muito valorizados. Na Aqualia, esta procura de soluções para o adequado equilíbrio entre a vida profissional e pessoal materializa-se com a certificação EFR (Empresa Familiarmente Responsável). Desde a obtenção do certificado em 2017 e a sua renovação até 2023, a Aqualia aumentou a sua pontuação, tornando-se numa empresa C+ graças ao aumento das medidas oferecidas.

Diálogo com os funcionários

A NOSSA GESTÃO DAS PESSOAS ASSENTA NAS FERRAMENTAS DE DIÁLOGO COM OS FUNCIONÁRIOS

Conhecer as expectativas dos nossos funcionários e envolvê-los nos objetivos, cultura e valores da organização faz parte da nossa forma de agir.

Durante 2022, foi enviado um total de 334 comunicações internas em diferentes formatos (*flashes* informativos, *e-mails* e notas internas) e idiomas. Destas comunicações, 53 foram realizadas a partir da aplicação Be Aqualia. Adicionalmente, em novembro foi lançada a Aqualia Global News, uma *newsletter* para toda a empresa, com uma periodicidade quinzena e com secções fixas que incluem entre oito e 10 notícias de

interesse em cada edição, e tanto em espanhol como em inglês.

Além disso, em 2022 celebraram-se as primeiras jornadas de *team building* dirigidas à equipa Internacional, que reuniu 40 membros do departamento de Pessoas e Cultura.



● Félix Parra no encontro do departamento de Pessoas e Cultura Internacional realizado em Madrid, Espanha.

Empregabilidade e desenvolvimento pessoal

PARA OS NOSSOS PROFISSIONAIS

Neste eixo estratégico, a Aqualia propõe-se continuar a progredir em matéria de conciliação, diversidade, promoção da saúde e segurança, apoio aos expatriados e criação de espaços de reunião:

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 | LE4 GESTÃO DE PESSOAS

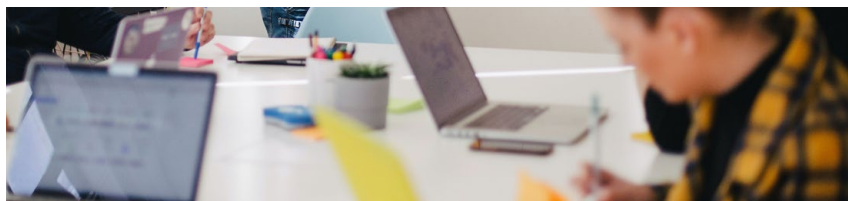
Linha de trabalho	Gestão do conhecimento	Plano de apoio a expatriados	Formação e espaços de reunião
Plano de ação	Campus Portal de formação da empresa	Plano de comunicação para expatriados	Visitas do CEO, fóruns e jornadas de reunião
Indicador	Número médio de horas de formação por funcionário e ano	Plano 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)		
Objetivo	Manter/ aumentar a cada ano		
Desenvolvimento sustentável	Meta 8.5	Meta 8.8	

DESAFIO GLOBAL

Lacuna digital e tecnológica, emprego

Formação integral

Além do conhecimento técnico, os funcionários também são dotados de conhecimentos culturais e éticos para entender a magnitude do desafio comum, para que possam enfrentar ambientes em mudança e tomar as melhores decisões.



Horas de formação em matéria de segurança, saúde e bem-estar

55.838

Horas de formação em idiomas

32.639

Horas de formação técnica

26.373

HORAS DE FORMAÇÃO POR ÁREA DE CONHECIMENTO E SEXO EM 2022

	Homens	Mulheres	Total
Administração e Finanças	3.949	1.404	5.353
Comercial	3.921	1.106	5.027
Competências	6.522	1.234	7.756
Compras	670	189	859
Marketing e Comunicação	510	129	639
Digital	4.708	357	5.065
Idiomas	18.948	13.691	32.639
Igualdade e Diversidade	2.763	778	3.541
Legal e Cumprimento normativo	4.565	1.373	5.938
Sustentabilidade	1.267	290	1.557
R. H.	1.052	748	1.800
Segurança, Saúde e Bem-estar	45.478	10.360	55.838
Técnica	22.471	3.902	26.373
Vários	3.367	575	3.942

Desenvolvimento profissional e pessoal

A nível global, a Aqualia organizou 1.864 cursos em 2022 e os funcionários receberam 156.328 horas de formação. Destaca-se a formação em idiomas, resultante da forte presença internacional. Assim, ao longo de 2022 foi implementada a nova política de idiomas, destacando-se a plataforma multilingue na qual é possível estudar diferentes idiomas. Participaram na plataforma um total de 402 pessoas, das quais 82% concluíram os respetivos cursos/ módulos de formação.

Para promover a excelência e a vocação de serviço, foi desenvolvido em Espanha um curso à medida em matéria de Processos de Apoio ao Cliente.

BOA PRÁTICA



Mais de 100 profissionais recebem formação em matéria de sustentabilidade

Diretores de zona, chefes de unidade de gestão, chefes de departamento e gestores de grandes contratos da Aqualia participaram na formação presencial *Transformação Cultural rumo à sustentabilidade* na Aqualia, que contou também com duas sessões específicas para o departamento de Operações e Tecnologia, que dá apoio às necessidades técnicas da empresa.

Centrada no primeiro Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023 da Aqualia, a formação permitiu aos mais de 100 executivos participantes reforçar as suas competências e conhecimentos imprescindíveis para a tomada de decisões de acordo com os critérios ESG (Ambientais, Sociais e Governança).

Todas as propostas, ideias e reflexões sobre o PESA 2021-2023, recolhidas nas sessões, foram analisadas e irão servir para a atualização do Plano Estratégico de Sustentabilidade da empresa.

Prevê-se que, em 2023, a Aqualia continue a aumentar a formação em matéria de sustentabilidade e de critérios ESG. O objetivo da empresa é que toda a organização integre a gestão sustentável no quadro da sua estratégia como empresa ambientalmente responsável e devido ao seu papel fundamental como agente de mudança social e económica.

PRINCIPAIS MAGNITUDES EM FORMAÇÃO									
	2022			2021			22/21		
	Espanha	Interna- cional	Total	Espanha	Interna- cional	Total	Espanha	Interna- cional	Total
Cursos realizados	732	1.132	1.864	503	1.058	1.561	46%	7%	19%
Participantes formados	19.700	9.531	29.231	16.704	7.718	24.422	18%	23%	20%
N.º de mulheres formadas	7.621	900	8.521	5.771	518	6.289	32%	74%	35%
N.º de homens formados	12.079	8.631	20.710	10.933	7.200	18.133	10%	20%	14%
% absentismo	17%	7%	14%	16%	3%	13,60	1 pp	4 pp	0,4 pp
N.º de horas recebidas	83.298	73.030	156.328	73.784	31.512	105.296	13%	132%	48%
Média de horas de formação	11,62	11,71	11,65	10,45	12,17	11	11%	-4%	6%
Custos de formação	666.079	285.013	951.092	538.504	261.525	800.029	24%	9%	19%
HORAS DE FORMAÇÃO POR CATEGORIA PROFISSIONAL									
	2022			2021			22/21		
	Espanha	Interna- cional	Total	Espanha	Interna- cional	Total	Espanha	Interna- cional	Total
Horas de formação a executivos	2.567	637	3.204	3.744	703	4.447	-31%	-9%	-28%
Horas de formação a quadros intermédios	26.631	13.755	40.386	19.547	7.191	26.738	36%	91%	51%
Horas de formação a técnicos/as	19.693	9.266	28.959	18.277	16.038	34.315	8%	-42%	-16%
Horas de formação a administrativos/as	3.348	16.978	20.326	2.412	5.579	7.991	39%	204%	154%
Horas de formação a outros cargos	58.545	4.907	63.452	30.841	965	31.806	90%	408%	99%
Média de horas de formação a executivos	21	64	24	36	100	40	-42%	-36%	-40%
Média de horas de formação a quadros intermédios	24	40	27	22	33	24	9%	21%	13%
Média de horas de formação a técnicos/as	14	12	13	15	27	19	-7%	-56%	-32%
Média de horas de formação a administrativos/as	9	18	16	7	6	7	29%	200%	129%
Média de horas de formação a outros cargos	7	10	8	6	3	6	17%	233%	33%

Atração e retenção de talentos

Na Aqualia, a seleção e a retenção de talentos é realizada garantindo a objetividade e a igualdade de oportunidades em todos os processos. Para tal, ao longo de 2022, trabalhou-se a imagem de marca empregadora através de programas de *employer branding*.

Promover carreiras laborais globais

A Aqualia promove a mobilidade interna como fonte de recrutamento, publicando todos os cargos necessários na empresa no canal de Mobilidade Interna ao qual têm acesso todos os funcionários.

- **Publicações externas:** foram publicadas cerca de 650 ofertas de emprego (uma média de 54 ofertas de emprego por mês no âmbito nacional zonas e Serviços Centrais (Espanha e Internacional)).
- **Processos de recrutamento:** uma média de 150 processos de recrutamento. Os dados incluem processos de recrutamento de produção e de estrutura.
- **Incorporações em práticas:** 132 pessoas ao longo de 2022, contemplando alunos universitários, mestrandos e pós-graduados, programas de Formação Dual (FP Dual) e outros programas de colaboração com o objetivo de atrair jovens talentos e com perfil SMART.

Convénios com universidades, formação profissional e estágios

A Aqualia renovou, durante 2022, todos os convénios com as universidades com as quais colabora:

- **Espanha:** Universidade de Comillas-ICAI, Universidade Internacional de Valência, o Centro Universitário Cardenal Cisneros, Programa Chave com a Universidade de Salamanca, Programa específico para alunos de Mestrado em Engenharia e
- **Internacional:** Escola Superior de Engenharia Leonardo Da Vinci e eLycée International de Saint-Germain-en-Laye (França), Universidade de Zagreb (Croácia), Lisbon Accounting and Business School e Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (Portugal).



NOVAS CONTRATAÇÕES DURANTE 2022

	Homens	Mulheres	Total
Novas contratações Serviços Centrais	30	38	68
Novas contratações Espanha	514	137	651
Novas contratações internacional	668	192	860

Segurança, saúde e bem-estar

Neste eixo estratégico, a Aqualia tem como objetivo continuar a progredir em matéria de conciliação, diversidade, promoção da saúde e segurança, apoio aos expatriados e criação de espaços de reunião:

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 | LE4 GESTÃO DE PESSOAS

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
Objetivo			9,4 em 2023
Desenvolvimento sustentável	Meta 3	Meta 8.8	

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

DESAFIO GLOBAL

Segurança, saúde e bem-estar laboral

A Aqualia também aprovou, durante 2022, a 2.ª Edição do Plano Estratégico de Saúde e Bem-Estar 2022-2024, um quadro ao abrigo do qual se estabelecem as linhas de trabalho, planos e projetos da nossa organização, e que assenta em três pilares básicos:

- Colocar as pessoas no centro
- Alcançar um ambiente de trabalho cada vez mais saudável
- Melhorar a saúde e o bem-estar

As ações mais significativas realizadas durante 2022, agrupadas de acordo com os projetos das linhas do Plano Estratégico de Saúde e Bem-Estar 2022-2024, foram as seguintes:

Linha de trabalho	Zero danos aos trabalhadores	Controlo de riscos críticos	Bem-estar laboral	Análise de dados e reporting
Plano de ação	Reduzir e eliminar os danos pessoais que possam resultar de condições e atitudes inseguras, tanto aos trabalhadores próprios e externos, como a terceiros.	Manter um controlo homogéneo em toda a Aqualia que garanta a segurança e o cumprimento da lei em relação a determinados riscos que consideramos críticos para a nossa atividade.	Melhorar os indicadores de saúde física e emocional dos funcionários e aumentar significativamente a participação em programas de promoção de uma vida saudável.	Melhorar a gestão, o controlo e a comunicação de HS através da implementação de uma aplicação de carácter global, da redefinição de indicadores proativos e preditivos, quadros de comando e objetivos destes.
Projetos / Metas	- Controlo do absentismo - Aprendizagem organizacional - Controlo do desempenho dos contratantes - Aumento da cultura preventiva - Melhoria contínua em formação e informação	- Trabalhos com fibrocimento - ATEX - Gás de cloro - Outros riscos críticos	- Empresa saudável - Melhorias da saúde - Saúde psico-emocional	- Indicadores e quadro de comandos - Desenvolvimento tecnológico e digitalização
Desempenho	- Elaboração de novos cursos de SyB para o Campus e geração de novos recursos formativos, incluindo a recriação 3D de acidentes e a realidade virtual. - A 1.ª Edição dos Prémios Boas Práticas Preventivas na Aqualia e Prémio Boas Práticas Saudáveis. - Gala de entrega dos Prémios de Reconhecimento ao Esforço Preventivo.	- Desenvolvimento e evolução de cabines de descontaminação de amianto. - Desenvolvimento de um plano integral de controlo da instalação de risco ATEX. - Desenho do Plano integral de controlo de instalações com gás de cloro.	- Desenvolvimento de projetos transversais para promover o bem-estar: promoção do desporto, promoção da saúde, PAE Programa de Aconselhamento e Apoio Psicológico, tanto para os funcionários da Aqualia como para os seus familiares (âmbito nacional). - Campanhas educativas e de sensibilização. - Mais de 100 iniciativas locais (<i>family days</i>, eventos desportivos locais, fruta nos centros de trabalho, jornadas BeAqualia, etc.).	Novo <i>software</i>, BeOHS, a nova aplicação que irá permitir a gestão da Saúde e Segurança em tempo real, a partir de qualquer local e inclusive offline.

Liderança preventiva

A Aqualia promove uma liderança que contribua para o desenvolvimento sustentável e o equilíbrio entre o alto desempenho e o bem-estar das pessoas. Assim, a empresa procura promover o cumprimento das responsabilidades dos funcionários, aumentar a sua motivação e os relacionamentos positivos.

Absentismo e sinistralidade

Registou-se um AFR cumulativo de 9,84 em 2022 comparativamente a 8,5 em 2021. Isto é parcialmente

explicado pela influência da pandemia e pelo aumento da atividade na Geórgia. Do lado positivo, destaca-se a ausência de acidentes graves entre o pessoal próprio.

Aspeto*	2022	2021	22/21
	• 29,8% Impactos com objetos	• 26,9% Impactos com objetos	
Tipos de lesões registadas	• 20,5% de quedas ao mesmo nível ou a um nível diferente • 13,2% Causas externas à atividade da empresa	• 22,8 % Quedas ao mesmo nível (tropeçar, etc.) • 11,4% Causas externas à atividade da empresa	
N.º de horas trabalhadas	24.180.308	29.152.955	-25%
Taxa de acidentes totais	9,84	8,44	29%

*Apenas podem ser fornecidos dados agregados de toda a empresa porque não é possível separar os dados de funcionários próprios dos não funcionários em Espanha. E a nível internacional, embora esta possibilidade exista, as informações sobre os tipos de lesões relativas a não funcionários não puderam ser recolhidas. São dados globais (Espanha, internacional, funcionários próprios e subcontratados).

Bem-estar dos funcionários

Com o objetivo de contribuir para o bem-estar dos seus funcionários, em 2022 a Aqualia manteve as medidas incluídas no Psicopack¹⁶ de 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 Funcionário (PAF):** serviço de aconselhamento psicológico oferecido por psicólogos especialistas para ajudar os funcionários a resolver qualquer possível mal-estar psicológico e emocional que possam estar a sofrer, tanto a nível pessoal como laboral.



● Funcionárias da Aqualia durante a Corrida da Mulher realizada em Madrid.

- **Prevenção da saúde emocional através de workshops ao vivo:** mais de 50 workshops liderados por psicólogos especialistas para alcançar uma maior força 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.

Promoção da saúde através do desporto

Corrida da Mulher

Este ano, a Aqualia participou em várias corridas da Mulher (Espanha e Portugal). Além disso, promoveu o desporto através da Corrida da Água, Talajara 2022, a VigBay 2022 e a Aqualia com desportos urbanos em Tenerife.

Corrida pela diversidade Los Palomos-Aqualia (Badajoz)

A Aqualia patrocina um ano mais esta corrida pela diversidade, que reivindica a liberdade sexual e a

inclusão da comunidade LGBTI na cidade de Badajoz. Este ano contou com mais de 200 inscrições e a Aqualia adicionou a instalação de diferentes pontos de hidratação para oferecer água, em copos recicláveis, aos participantes.

SAFETY WEEK: A sua segurança e bem estar está em primeiro lugar para a Aqualia

Durante a Semana da Saúde e Segurança, foram organizadas várias ações coordenadas com o departamento de Saúde e Bem-estar.

Entre as iniciativas desenvolvidas, destaca-se a Pausa Ativa, um envio diário de vídeos com exercícios para promover a saúde e o bem-estar no trabalho, segmentados consoante se destinam aos funcionários de escritório ou aos trabalhadores que não estão a uma secretária.

Também foi apresentado o United Heroes, um programa piloto para promover o desporto entre os funcionários da Estremadura (Espanha) e da Chéquia.

Qualidade do emprego

Mantém-se a tendência de redução dos acordos coletivos de menor alcance e, por adesão ao Convénio Setorial, a extensão do VI Convénio Estatal do Ciclo Integral da Água como marco normativo de referência para a relação de trabalho com pessoas que integram o quadro de funcionários da Aqualia.

Em relação ao contencioso laboral, a Aqualia não teve incidentes de relevo em Espanha e, nos casos que ocorreram, trabalhou para chegar a acordos convencionais, eliminando o risco de potenciais contenciosos. No âmbito internacional não ocorreu nenhum conflito e as normas laborais aplicáveis em cada país são cumpridas sem incidentes relevantes.

Quanto aos dados quantitativos, mantém-se a política de estabilidade:



Contratos por tempo indeterminado em Espanha

93%
87% em 2021

Em matéria de género, finalmente, a percentagem de mulheres manteve-se durante 2022: 78% de funcionários e 22% de funcionárias.

A nível internacional, a estabilidade no emprego situa-se em 82% de contratos por tempo indeterminado e 18% de contratos a prazo e em termos de género situa-se em 80% de funcionários e 20% de funcionárias.

16. Aplica-se apenas a Espanha.

Sensibilização social

Com o Dia Internacional da Mulher

Através da iniciativa *Com elas, por um futuro mais sustentável*, a Aqualia junta-se à mensagem das Nações Unidas no **Dia Internacional da Mulher**.

Devido à ligação local que a Aqualia mantém em cada localidade onde presta serviço, os atos que promove são, na sua maioria, em colaboração com autarcas e vereadores, e de todo o tipo: plantação de árvores, caminhadas, leitura de manifestos, encontros com associações ou patrocínio de corridas solidárias, etc.

Além disso, através do *Website* www.aqualiaigualdad.com, a Aqualia incentivou os cidadãos a partilharem

uma fotografia e uma mensagem sobre como imaginam um futuro mais sustentável e igualitário.

Por outro lado, a Aqualia mantém a sua colaboração com a Fundación Adecco (Fundação Adecco) na elaboração do relatório *#EmpregoParaTodas: A mulher em risco de exclusão social no mundo laboral*, onde a exclusão das mulheres com mais de 55 anos se reflete como o único grupo no qual o desemprego de longa duração aumentou.

Por uma sociedade sem violência de género

Todos os anos, no âmbito do Dia Mundial Contra a Violência de Género, a Aqualia apresenta uma

nova edição da #AqualiaContigo, uma campanha repleta de ações inspiradoras e reivindicativas através das quais apoia as mulheres que sofrem este flagelo.

Em paralelo com esta ação, a Aqualia também realizou um dia com a participação da atleta olímpica Carmen Giménez, cuja vida mudou em 2010 após sofrer um episódio de violência de género.

No âmbito do acordo com o Ministério da Igualdade, Delegação do Governo contra a Violência de Género, a Aqualia realizou ações de sensibilização e de consciencialização social no âmbito da iniciativa Empresas por uma sociedade livre de violência de género lançada em novembro de 2022.

A solidariedade com as mulheres chega à Colômbia

Em Villa del Rosario, na Colômbia, organizou-se um evento que coincidiu com o dia 8 de março, no qual se reconheceu o trabalho de um grupo de mulheres líderes comunitárias, entregando-lhes um diploma e desfrutando de um dia junto com os trabalhadores da Aqualia.

Com esta prática, a empresa pretende levar a cultura corporativa às novas localidades onde está presente, promovendo o orgulho de pertencer e a coesão entre os seus funcionários.

BOA PRÁTICA

Comprometidos com a igualdade e a diversidade

Félix Parra, CEO da empresa, interveio no Diversity and Inclusion Day, organizado no dia 2 de junho pela plataforma de Equipas&Talento. Também participou no painel CEO Voices com outros CEOs, discutindo a inclusão da diversidade na estratégia corporativa. No final do dia, a Aqualia recebeu o Selo Diversity Leading Company, tornando-se na primeira empresa do setor da água a obtê-lo, e o Selo Empowering Women's Talent, pelo

compromisso da empresa com o talento feminino.

Prevenção e promoção da saúde

Em 2022, por ocasião do Dia Mundial Contra o Cancro da Mama, a Aqualia realizou uma palestra de prevenção na qual a Dra. Gloria Ortega, Diretora do Serviço de Mama e Co-Diretora da Oncologia Peritoneal do MD Anderson Cancer Center de Madrid, forneceu informações úteis sobre os cuidados básicos a ter, os estudos de rotina

e, principalmente, transmitir que cerca de 95% dos casos detetados precocemente são curáveis.

Por outro lado, no âmbito da saúde mental, no qual a empresa está intensamente comprometida, foi realizada uma conversa-colóquio com Javi Martín, famoso apresentador de Caiga quien caya, que foi diagnosticado com transtorno bipolar e que contou a sua experiência num tom casual abordando a sua experiência e normalizando-a.



● Carmen Rodríguez, Diretora de Pessoas e Cultura, junto com parte da sua equipa com o selo Empowering Women's Talent.

Focados na geração de um ambiente de trabalho de qualidade e bem-estar

Atualmente, a idade média do quadro de funcionários situa-se nos 45 anos e tem uma antiguidade superior a 11,57 anos. O objetivo da Aqualia é proporcionar-lhes um

emprego estável e um ambiente laboral de qualidade onde possam desenvolver-se como profissionais, mas também como pessoas. Comprometida com a igualdade e

o empoderamento das mulheres no setor, a Aqualia conta com 19,42% de mulheres no seu quadro de funcionários, um valor ligeiramente inferior a 2021 (20,19%).

FUNCIONÁRIOS			2022			2021			22/21		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total		
N.º de funcionários	10.212	2.461	12.673	7.836	1.982	9.818	30%	24%	29%		

FUNCIONÁRIOS POR JORNADA LABORAL E SEXO										2022			2021			22/21		
										Homens	Mulhe- res	Total	Homens	Mulhe- res	Total	Homens	Mulhe- res	Total
N.º de funcionários a tempo integral										9.902	2.137	12.039	6.999	1.663	8.662	41%	28%	39%
N.º de funcionários a tempo parcial										310	324	634	328	319	647	-6%	2%	-2%
N.º de funcionários com jornada por atribuir										-	-	-	509	-	509	-	-	-

NOVAS CONTRATAÇÕES										2022			2021			22/21		
										Homens	Mulhe- res	Total	Homens	Mulhe- res	Total	Homens	Mulhe- res	Total
Novas contratações										1.160	353	1.513	820	277	1.097	41%	27%	37%
Até 35 anos										490	189	680	401	177	578	21%	7%	17%
Entre 35 e 55										573	151	723	383	95	478	49%	58%	51%
Mais de 55										97	13	110	36	5	41	169%	160%	168%
Taxa de novas contratações até 35 anos										25%	33%	27%	34%	43%	36%	-9 pp	-10 pp	-10 pp
Taxa de novas contratações entre 35 e 55										10%	10%	10%	7%	7%	7%	2 pp	3 pp	2 pp
Taxa de novas contratações mais de 55										4%	4%	4%	2%	2%	2%	2 pp	2 pp	2 pp
Taxa total de novas contratações										11%	14%	12%	10%	14%	11%	1 pp	0 pp	1 pp

IGUALDADE E DIVERSIDADE			2022			2021			22/21		
Aspeto	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total		
N.º de executivos e gestores	121	10	131	110	7	117	10%	36%	-6%		
Percentagem do total	0,95%	0,07%	1,03%	1,12%	0,07%	1,19%	-0,16 pp	0 pp	-0,16 pp		
Até 35 anos	-	-	-	1	-	1	-100%	-	-50%		
Entre 35 e 55	85	8	93	69	6	75	23%	25%	-15%		
Mais de 55	36	2	38	40	1	41	-10%	100%	21%		
N.º de níveis intermédios	1.064	325	1.389	887	219	1.106	20%	49%	4%		
Percentagem do total	8,39%	2,57%	10,96%	9,03%	2,23%	11,25%	-0,63 pp	0,34 pp	-0,29 pp		
Até 35 anos	121	68	189	96	38	135	26%	77%	19%		
Entre 35 e 55	710	226	937	582	158	740	22%	43%	3%		
Mais de 55	232	31	263	209	22	231	11%	41%	1%		
N.º de técnicos	1.296	751	2.047	1.223	596	1.819	6%	26%	1%		
Percentagem do total	10,23%	5,93%	16,16%	12,45%	6,07%	18,51%	-2,22 pp	-0,14 pp	-2,36 pp		
Até 35 anos	428	238	665	338	178	516	27%	33%	6%		
Entre 35 e 55	607	449	1.056	671	379	1.050	-9%	18%	-2%		
Mais de 55	261	65	326	214	39	253	22%	68%	4%		
N.º de administrativos	328	885	1.213	354	867	1.221	-7%	2%	5%		
Percentagem do total	2,59%	6,99%	9,57%	3,61%	8,83%	12,43%	4,79 pp	0,88 pp	5,67 pp		
Até 35 anos	82	143	225	66	139	205	24%	3%	9%		
Entre 35 e 55	168	608	776	216	621	837	-22%	-2%	3%		
Mais de 55	78	134	212	72	107	180	7%	25%	15%		
N.º noutros cargos	7.403	490	7.893	5.268	293	5.561	41%	67%	-13%		
Percentagem do total	58,42%	3,86%	62,28%	53,62%	2,99%	56,61%	27,80 pp	2,56 pp	30,36 pp		
Até 35 anos	1.349	130	1.479	682	54	736	98%	142%	-2%		
Entre 35 e 55	4.300	257	4.557	3.628	178	3.806	19%	44%	-18%		
Mais de 55	1.754	102	1.857	958	61	1.020	83%	67%	4%		
Total	10.212	2.461	12.673	7.842	1.982	9.824	30%	24%	-7%		

Tecnologia e digitalização para uma gestão consciente e eficiente

Adaptamos as nossas tecnologias às necessidades atuais do setor e implementamos o nosso conhecimento em todos os países onde operamos. O nosso compromisso com os nossos clientes e utilizadores significa olhar sempre para o futuro.

Ainda há muito por descobrir e, por conseguinte, na Aqualia vivemos por e para o desenvolvimento constante de soluções inovadoras capazes de regenerar, melhorar e facilitar a vida das pessoas.

Na primeira pessoa...

“A digitalização é uma ferramenta fundamental para alcançar os nossos objetivos corporativos de sustentabilidade, de eficiência, de melhoria dos serviços e da transparência”

A transformação digital da Aqualia, que se baseia fundamentalmente na procura e na aplicação de soluções tecnológicas inovadoras para otimizar os processos, representa um eixo fundamental no presente e no futuro da empresa.

Como diretora da área de Sistemas e de T.I., M^a Ángeles Vicente é responsável pela promoção do seu desenvolvimento, um desenvolvimento que permite melhorar a gestão do ciclo integral da água. Como resultado, a Aqualia pode reduzir e/ou evitar perdas nas redes de distribuição de água fornecida, assim como otimizar todos os processos relacionados com a organização interna da empresa e do serviço ao cliente, o eixo sobre o qual assenta toda a operação.

Em 2022, a Aqualia investiu cerca de 216% mais do que em 2021 para promover a transformação digital. Quais foram os principais resultados obtidos graças a este aumento do investimento?

Todos os que fazemos parte desta equipa sabemos que a digitalização é uma ferramenta fundamental para alcançar os nossos objetivos corporativos de susten-

tabilidade, de eficiência, de melhoria dos serviços e da transparência. É graças ao investimento realizado que podemos aproveitar as novas capacidades que nos proporciona e colocá-las ao serviço dos nossos processos.

Segue-se um exemplo: durante 2022 ativamos diferentes projetos que nos permitiram desenvolver uma deteção precoce de fugas na rede de abastecimento. E graças a isto evitamos perdas desnecessárias de água e danos significativos na rede. Esta redução nas perdas implica uma menor utilização de energia elétrica e de reagentes uma vez que não é necessário tratar a referida água perdida. Para mim, este é um exemplo claro de como a tecnologia é um grande aliado da sustentabilidade.

A Aqualia Live é a plataforma inteligente de gestão do ciclo integral da água concebida pela Aqualia. O que é que esta plataforma permite em termos de eficiência e de otimização?

A Aqualia Live é uma plataforma concebida pelos nossos especialistas, profissionais com um vasto *know how* tanto do ciclo integral da água como a nível tecnológico.

Gosto de dizer que foi criada por pessoas da água e para a água com o objetivo de desperdício zero, para aproveitar até à última gota.

A nossa plataforma, modular e integrada, abrange totalmente todos os processos necessários para a gestão integral da água: desde a captação e purificação, passando pela distribuição e toda a vida do cliente, até ao tratamento e reutilização. Para o seu correto funcionamento, incorpora as novas tecnologias (IoT, *big data*, *cloud computing* e IA) e, obviamente, a mobilidade, para otimizar os processos e os tornar mais eficientes e sustentáveis. A sua utilização permite-nos:

Uma melhor gestão do serviço: digitalizando os ativos sabemos o que está a acontecer em tempo real na rede e podemos aproveitar a simplificação dos procedimentos para agir de uma forma mais eficiente e rápida.

Um melhor serviço ao cidadão: através da nossa aplicação Aqualia contact, pode consultar os seus consumos caso disponha de um *smart meter*. E definir os seus próprios alertas: que não exista consumo na casa de uma pessoa vulnerável ou que exista consumo numa segunda residência vazia. A

MARÍA ÁNGELES VICENTE*
DIRETORA DE SISTEMAS E T.I. (CIO)

#Industria5.0 #SmartCities #Otimização #GestãoResponsável

Aqualia, comunica de forma proativa qualquer fuga detetada na casa de um cliente para que este possa rever a sua instalação sem esperar que ocorram danos significativos.

Uma maior transparência para com o cidadão, as câmaras municipais e outras organizações através da partilha com estes de informações mais relevantes sobre o ciclo e as suas principais magnitudes.

A Aqualia Live, como plataforma, não só nos oferece vantagens de gestão, as vantagens competitivas foram e continuam a ser poderosas. Tem sido um grande aliado para a nossa entrada e expansão em mercados tão consolidados e complexos como o francês, apesar do desafio que a França representa, um país onde se encontram os líderes mundiais no setor da gestão integrada do ciclo da água.

Pensando no ano de 2022, quais os projetos que destacaria pelo seu impacto no meio ambiente?

Os projetos de deteção precoce de fuga referidas acima tiveram e continuam a ter um grande impacto no desempenho das redes e no meio ambiente.

Durante o ano de 2022 implementámos a nossa tecnologia nas diferentes geografias onde prestamos serviços sob a forma de *centros de controlo*. Graças a estes centros, implementados em oito enclaves da geografia espanhola, sabemos detalhadamente o que está a acontecer em tempo real em cada um dos municípios e agimos de forma imediata.

Destaco também os projetos de mobilidade da nossa força de campo em Espanha, Itália, França e Colômbia. Graças a uma implantação completa, os nossos canalizadores recebem agora ordens de trabalho nos seus telemóveis, eliminando deslocamentos desnecessários. Desta forma, poupamos combustível, eliminamos papel e melhoramos o tempo de resposta e a qualidade das informações, aumentando a eficiência operacional, o que resulta sempre num melhor serviço aos nossos clientes.

Queremos focar-nos em projetos de eficiência energética com o objetivo de garantir que temos o menor consumo possível na gestão dos nossos serviços

Por último, também nos preparamos para o PERTE para a Digitalização do ciclo urbano da água, reforçando as nossas equipas e definindo os principais projetos para os subsídios que



iremos receber dos fundos europeus Next Generation ao longo dos próximos três anos. Estes subsídios darão um impulso importante aos nossos objetivos.

Depois destas conquistas, que novos desafios o departamento enfrentará no futuro?

A curto prazo, queremos focar-nos em projetos de eficiência energética para garantir que temos o menor consumo possível na gestão dos nossos serviços. Outros desafios serão a expansão do *smart metering* e a sensorização dos ativos.

E, obviamente, continuar a dar resposta às solicitações e necessidades internas que recebemos. Somos um departamento de serviço para os restantes departamentos. A tecnologia representa uma vantagem e uma oportunidade a partir do momento em que tem um impacto positivo no quotidiano dos cidadãos, no qual ajuda a melhorar a vida das pessoas. Os projetos de mobilidade e as ordens de trabalho no campo, para voltar a um exemplo recente, tiveram um grande impacto, melhorando a jornada de trabalho de 1.200 trabalhadores em Espanha. Isto é o mais gratificante.

Abordagem de gestão

PARA UMA GESTÃO DA ÁGUA BASEADA EM DADOS EM TEMPO REAL

A Aqualia trabalha no desenvolvimento e na implementação de tecnologias que permitam otimizar o desempenho das redes de distribuição de água. E fá-lo através de soluções que garantem o abastecimento e o tratamento de forma eficiente e segura, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável na gestão dos recursos hídricos e na construção de cidades inteligentes.



INVESTIMENTO EM TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Investimento (€)	2022	2021	22/21
Total	16.840.370	5.328.700	216%



Em 2022, a Aqualia investiu na digitalização cerca de

216%

mais do que em 2021

e cerca de 950%

mais do que em 2020

Estes dados apoiam o nosso compromisso com a gestão inteligente do ciclo integral da água.

A Aqualia Live apresentou uma evolução significativa ao se converter numa plataforma tecnológica que reúne os diferentes componentes da gestão integrada do ciclo da água e que serve para melhorar a eficácia dos processos, assim como o serviço e a comunicação com os clientes e utilizadores finais.

Esta plataforma é o resultado do trabalho, da experiência e da incorporação de tecnologias da informação aplicadas à gestão

integral do ciclo da água. Permite melhorar a conectividade e, por conseguinte, a acessibilidade aos dados relevantes (IoT), transformando a informação em conhecimento de uma forma mais rápida (*big data* e *cloud computing*). Adicionalmente, ajuda na tomada de decisões, assim como na monitorização dos processos (IA/ML).

Destacam-se **três projetos estratégicos**, no âmbito dos quais se implementam as diferentes ações:

AQUALIA LIVE



Projeto 1
Apoio ao cliente omnicanal



Projeto 2
Gestão de ativos e manutenção



Projeto 3
Water Analytics (AWA)

CIBERSEGURANÇA

Características	
Adequação tecnológica	• Seleção da tecnologia aplicada à gestão.
Mobilidade	• Soluções concebidas para uma gestão de campo eficiente, com experiências do utilizador centradas no pessoal técnico. • Permite aos cidadãos conhecer e gerir a sua informação em tempo real a partir de qualquer dispositivo.
Solução modular	• Gestão global através de módulos especializados e integrados para fornecer uma visão global.
Adaptabilidade	• Adaptação às necessidades específicas dos serviços da Aqualia, proporcionando eficiência a cada caso particular.
Experiências contrastadas	• Abrange todos os processos em todos os serviços prestados pela Aqualia e nos diferentes países, fornecendo soluções aos clientes, cidadãos e trabalhadores.

CICLO INTEGRADO DA ÁGUA

GESTÃO INTEGRADA E INTELIGENTE

IoT.

Internet of Things

INTERNET OF THINGS

Plataforma global para a operação de instalações industriais do ciclo da água:

- Integração de tecnologias do mercado
- Padronização de comunicações industriais
- Cibersegurança
- Sinergias transversais na operação da água
- Conhecimento do ciclo da água

GEO.

Geographic Information Organization

SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

Informação geoespacial da rede de abastecimento:

- Setorização
- Polígonos de corte
- Modelização hidráulica

CAC.

Customer Aqualia Contact

CENTRO DE APOIO AO CLIENTE

Omnicanalidade para eficiência no apoio ao cliente:

- Apoio presencial
- Call center de apoio remoto
- Loja Virtual
- Aplicação Móvel
- E-mail, SMS
- Redes sociais

aqualia live

TIK.

Transform Information into Knowledge

BUSINESS INTELLIGENCE

Plataforma de gestão do conhecimento do ciclo da água, observatório e portal de transparência com os clientes, municípios, confederações, etc.

- KPIs e monitorização das principais magnitudes
- Dashboards para a tomada de decisões

GEO.

Geographic Information Organization

SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA

Informação geoespacial da rede de saneamento:

- Bacias de esgotos
- Modelização hidráulica

NOW.

Next Order at Work

NEXT ORDER AT WORK

Plataforma para a gestão eficiente de ativos lineares e ativos industriais:

- Gestão de armazéns
- Ordens de trabalho e mobilidade
- Manutenção corretiva, preventiva e preditiva de ativos industriais 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* e *cloud computing*, para gerar ferramentas inteligentes baseadas em *machine learning* e IA:

- Monitorização inteligente
- Smart alerting
- Detecção de fugas de rede
- Prescrição de substituições de ativos lineares



CIBERSEGURANÇA



IA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



ML MACHINE LEARNING



IoT. INTERNET OF THINGS

Centros tecnológicos: para um conhecimento em tempo real

Durante 2022, iniciou-se a implementação de sete novos *hubs* tecnologia em Espanha¹⁷. Nestes centros, a Aqualia gere de forma integrada as redes de água, os incidentes, a emissão de ordens de trabalho, assim como os ativos e os contadores, aumentando os sensores da rede e o controlo das instalações.

Graças a estes centros, a Aqualia pode saber o que se está a passar em tempo real em cada um dos municípios, identificar alertas e agir de forma imediata. Os centros também permitem detetar as fugas de forma precoce, o que permite melhorias no desempenho das redes. Como empresa internacional, prevê-se que esta transformação digital, implementada atualmente em Espanha, também seja implementada noutros países.

Tecnologia ao serviço de um quadro de funcionários cada vez mais conectado e global

A aposta da Aqualia na tecnologia é transversal. Assim, a empresa implementa todos os elementos-chave não só a nível externo, mas também a nível interno, o que

significa uma melhoria da eficiência e da produtividade, mas também implica a melhoria da qualidade de vida do quadro de funcionários e uma maior comunicação, estruturada em torno da *aplicação* Be Aqualia, que integra os funcionários sem e-mail corporativo e que é bidirecional.



● Centro tecnológico de Toledo, Espanha.

BOA PRÁTICA

96%

do parque de contadores

Centro tecnológico de Dénia

Dénia é uma referência em Espanha devido ao seu alto índice de contadores com telemetria (cerca de 96% do parque de contadores).

O centro tecnológico de Dénia incorpora, além da telemetria, a monitorização em tempo real do ciclo urbano da água. Estes dados estão disponíveis graças aos sensores instalados e distribuídos por mais de 500 km de redes de abastecimento e outras instalações. O bom funcionamento

destas instalações e dos projetos resultantes levaram o município a solicitar financiamento com fundos PERTE que permitem o lançamento de um projeto de modernização e melhoria da eficiência do Serviço Municipal de Águas cujo custo global se aproxima dos 9 milhões de euros.

O projeto, elaborado pela Aqualia, prevê 50.000 sensores e permitiria o promover a utilização de novas tecnologias da informação no ciclo integral da água.

17. CC. AA. /Cidades: Galiza, Oviedo, Lérida, Baleares, Almería, Campo de Gibraltar e Tenerife (sul).

Digitalização na gestão integral

Aqualia Water Analytics para a gestão inteligente

Neste eixo estratégico, a Aqualia desenvolve a tecnologia necessária para gerir de forma inteligente todas as fases do ciclo integral da água:

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 | LE3 TECNOLOGIA PARA UMA GESTÃO INTEGRADA

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	Obter e normalizar os dados dos diferentes dispositivos (GPRS, LoraWan, NarrowBand, etc.).	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>smart meters</i> , eficiência energética, <i>digital twin</i>
Desempenho em 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%	
Indicador	N.º de contadores digitais de telemetria		N.º de serviços que trabalham com <i>big data</i> e Inteligência Artificial (AWA)	
Desempenho 2021	136.945		39	
Desempenho 2022	207.529		42	
Objetivo	258.750 em 2023		51 em 2023	
Desenvolvimento sustentável			Meta 11.b	

Aqualia Water Analytics (AWA) é a plataforma analítica para a gestão inteligente do ciclo da água. Esta plataforma obtém informações dos dispositivos IoT do ciclo da água para as converter em conhecimento e inteligência empresarial através da utilização de tecnologias *big data*, *cloud computing*, *machine learning* e IA.

Adicionalmente, esta plataforma oferece aos utilizadores ferramentas para a gestão inteligente, num ambiente analítico concebido para proporcionar a melhor experiência de utilização.

Um serviço de qualidade e eficaz

Entre as tecnologias aplicadas destinadas à qualidade e à eficiência

Design de três eixos

Análise geoespacial

Análise através de geoposicionamento em mapas, que incluem funcionalidades de navegação e visualização interativa dos dados.

Análise comparativa

Permite ao utilizador gerar consultas personalizadas e análises em gráficos interativos.

Controlo operacional

Através de IA/ML são fornecidas ferramentas de *advanced analytics*.

OS SEGUINTES PROGRAMAS PARA A GESTÃO DA ÁGUA SÃO ENQUADRADOS NESTES TRÊS EIXOS



WaterNetwork

Informação dos sensores da rede (SCADA Aqualia). Análise de caudais e pressões.



WaterQuality

Informação dos sensores da rede (SCADA Aqualia). Análise de indicadores da qualidade da água (pH, cloro, turbidez, etc.).



SmartMeters

Informação de telemetria gerada por redes fixas, análise ao nível do contador, padrões de consumo, geoposicionamento da rede fixa, etc.



HydraulicBalance

Balanço hidráulico com telemetria a partir da informação da análise cruzada entre os dados fornecidos pela telemetria implementada e os dados obtidos pelo SCADA ou contadores de setor telemétricos.



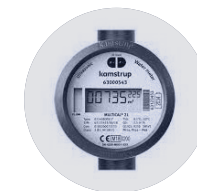
11.694

casos de fraude detetados



5,27 M€

consumo fraudulento



207.529

contadores inteligentes instalados em diferentes contratos

da gestão da água, no âmbito da AWA, destacam-se as seguintes:

- **Next Order at Work (NOW)**, que permite o processamento de um grande volume de ordens de trabalho por mês, com um elevado grau de otimização do trabalho diário e da atribuição de tarefas à equipa do serviço,

tanto para intervenções de manutenção como de incidentes. O sistema implementado fornece o geoposicionamento contínuo da frota de veículos, o que resulta na otimização das rotas.

Minimizar a diferença entre o volume de água fornecido à rede e o volume realmente consumido

é um objetivo básico para a Aqualia. Para tal, além de utilizar sistemas inteligentes sofisticados de monitorização das redes e de renovar todas as redes que ficam obsoletas para evitar ao máximo as fugas, são elaborados planos para detetar ações ou utilizações fraudulentos da água potável.

Gestão de ativos e manutenção

A Aqualia disponibiliza aos seus funcionários as ferramentas tecnológicas necessárias para realizarem o seu trabalho diário da forma mais eficiente.

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 | LE3 TECNOLOGIA PARA UMA GESTÃO INTEGRADA

Linha de trabalho	Gestão de ativos e manutenção (Aqualia Live)		
Plano de ação	Disponibilizar às pessoas que constituem a equipa de campo uma aplicação móvel que tenha todas as funcionalidades necessárias para o seu trabalho diário	Implementar uma ferramenta que planeie e otimize a manutenção das instalações, tanto estações como redes	Desenho, planeamento e construção de infraestruturas com metodologia BIM
Indicador	N.º de serviços que utilizam a aplicação de mobilidade (NOW)		
Desempenho 2021	451		
Desempenho 2022	502		
Objetivo	519 em 2023		
Desenvolvimento sustentável	Meta 9.4		

Em 2021, desenvolveu-se uma nova ferramenta informática de gestão de ativos e manutenção, que permite a padronização das atividades em função da dimensão e do objetivo do serviço prestado, assim como um melhor controlo centralizado do inventário dos ativos geridos, o que facilita não só o conhecimento do estado e do valor atualizado do inventário, como também o desenvolvimento e planeamento de propostas smart de intervenções de renovação e/ou ampliação da infraestrutura operada pela empresa. Ao longo de 2022 e 2023, continuarão os trabalhos necessários para implementar a ferramenta na ETAR de Abona (Espanha) com o objetivo de a certificar de acordo com a norma ISO 55001 em 2024.

Soluções de mobilidade para um serviço rápido e eficaz

Em 2021 concluiu-se o ambicioso projeto Módulo Leituras de Contadores (Aqualia Live - NOW),



Graças ao NOW (Next Order at Work), a aplicação para a gestão de ativos e manutenção, 1.200 funcionários melhoraram o seu trabalho, tornando-o mais eficiente.

que tinha como objetivo atualizar a solução de mobilidade implementada para a realização de leituras em contadores (TPL), dotando-a de funcionalidades *online* e *offline*. Esta solução funciona em *smartphones*, fornecendo funcionalidades relacionadas com a obtenção e gestão de leituras em contadores.

Com este projeto, a Aqualia pretende melhorar os processos atuais de obtenção e gestão de leituras, e alcançar eficiências no menor prazo possível e com o menor impacto económico.

Contadores inteligentes

Os contadores inteligentes representam claras melhorias no processo:

1. Fornecem dados e informações:

- Armazenam e transmitem informações em tempo real.

- Monitorizam constantemente as redes de água, permitindo conhecer o seu comportamento.

2. Fornecem aos consumidores uma fatura mais clara e permitem ciclos de faturação mais curtos. Por seu lado, detetam alterações no consumo e permitem conhecer

padrões de comportamento dos consumidores.

3. Representam uma maior garantia de transparência para as administrações, que conhecem o comportamento das redes em tempo real.

4. A instalação de contadores inteligentes economiza em deslocamentos para a telemetria, o que significa uma poupança no consumo de CO₂.



BOA PRÁTICA



Congresso da Rede Espanhola de Cidades Inteligentes em Rota

A Aqualia participou na Comissão Técnica da Rede Espanhola de Cidades Inteligentes, realizada em Rota, Cádiz. Através da intervenção numa mesa redonda da sua Diretora de TI, explicou-se como a digitalização é uma peça fundamental para o caminho da nossa empresa rumo à sustentabilidade e detalhou-se o envolvimento da Aqualia nos PERTE do Ministério para a Transição Ecológica para promover ambos os aspetos.

Paralelamente a este evento, foi apresentada a vários autarcas a implementação que a empresa realizou em Rota da sua plataforma Aqualia Live,

mostrando-lhes em tempo real como os contadores inteligentes já instalados em muitas casas do município podem detetar fugas no seu interior. Atualmente, em Rota existem mais de 5.000 contadores inteligentes. Destes, mais de 300 já estão integrados na plataforma Aqualia Live.

Também se demonstrou como a ferramenta informática Aqualia Water Analytics (AWA) consegue prever a existência de uma fuga de água numa zona do município, o que permitiu aumentar a eficiência da rede de abastecimento do município para valores de 90%, quando a média em Espanha é de 70%.

Implementação da telemetria nos países onde estamos presentes

Em Espanha, o Governo estabeleceu 2025 como a data limite para a substituição dos dispositivos com mais de 12 anos de modo a garantir leituras precisas e eficiência no consumo. Neste sentido, a Aqualia avançou na instalação destes contadores de telemetria em Espanha, Portugal e Itália.

Metodologia BIM: uma ferramenta indispensável

Desde o início da implementação da BIM (Building Information Modeling) na Aqualia, em 2019, ocorreu um progresso contínuo no aperfeiçoamento e na consolidação

desta metodologia. Graças a esta, a Aqualia consegue agora:

- Digitalizar a gestão de informações dos projetos, melhorando a rastreabilidade.
- Melhorar a comunicação e o intercâmbio de informações entre os diferentes agentes envolvidos, permitindo uma transmissão aberta e transparente das referidas informações.
- Aumentar a precisão e a segurança dos designs na fase de engenharia, reduzindo os riscos na fase de construção.
- Dispor de maior controlo económico na fase de construção

graças à obtenção de medições diretamente dos modelos e o seu acompanhamento na execução dos trabalhos.

- Aumentar a qualidade, melhorando os resultados obtidos e a documentação gerada.
- Melhorar a experiência do cliente, garantindo fluxos de comunicação ágeis, uma gestão das mudanças e um controlo técnico e económico dos ativos muito mais afinado.

Desta forma, a Aqualia está a criar as bases que nos levarão à aplicação da BIM em todo o ciclo integral da água.

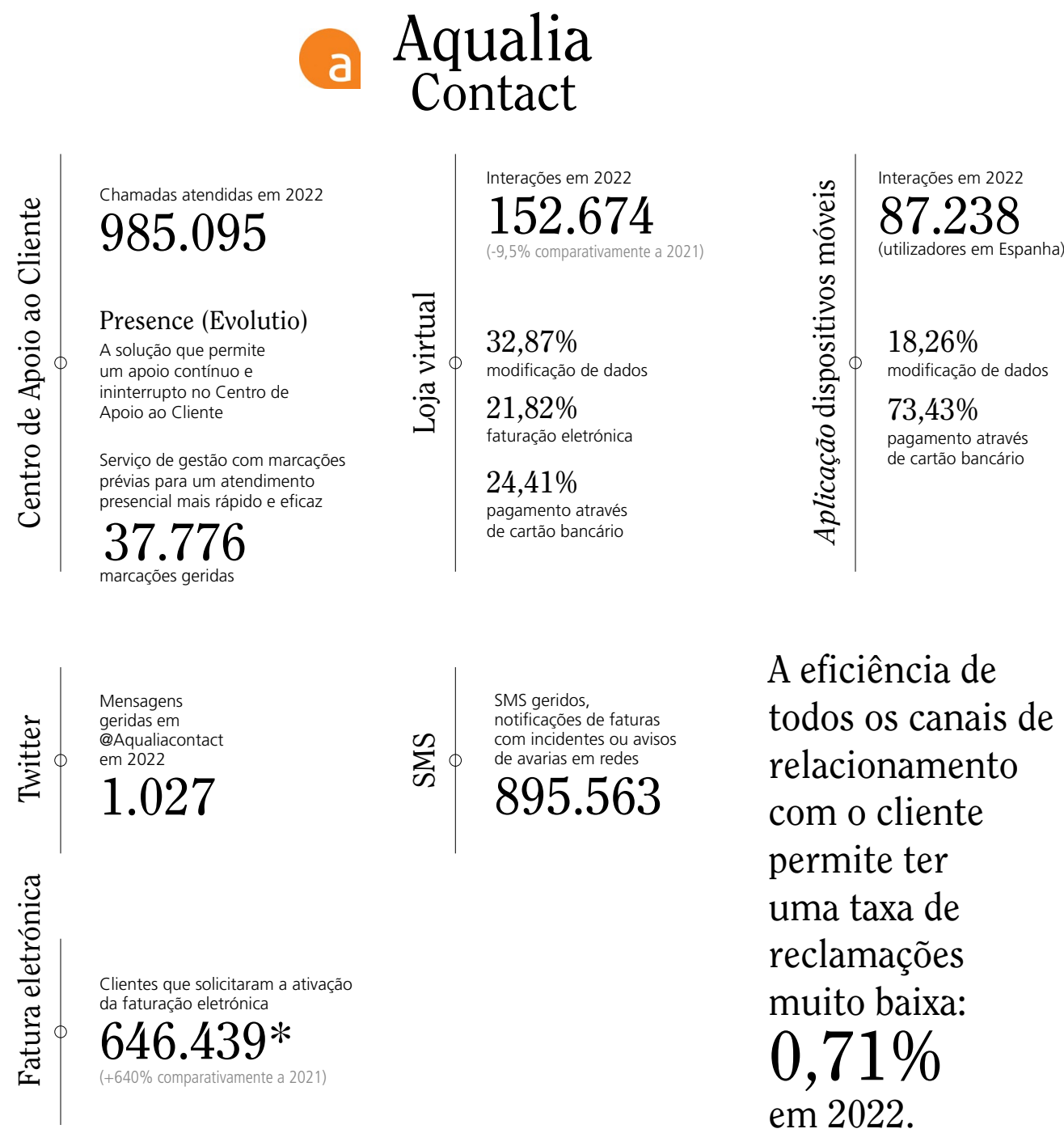
No seu compromisso com a excelência no apoio ao cliente e como resposta às suas expectativas, a Aqualia desenvolve soluções inovadoras adaptadas às necessidades dos utilizadores. Durante 2022, a Aqualia prestou especial atenção à qualidade e à integração de todos os canais de interação com os seus utilizadores e ao desenvolvimento de soluções tecnológicas que permitam melhorar a experiência omnicanal do cliente e a forma de oferecer os seus serviços.

Omnicanalidade para a excelência no serviço

Neste eixo estratégico, a Aqualia articula a sua relação com os clientes para fornecer mais informação e autonomia para realizarem as suas gestões:

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 LE3 TECNOLOGIA PARA UMA GESTÃO INTEGRADA				
Linha de trabalho	Apoio ao cliente omnicanal			
Plano de ação	Relação com o cliente através dos diferentes canais de forma homogênea	Nova loja virtual para os clientes que forneça mais informações e autonomia para realizar as suas gestões	Fornecer ao cliente a possibilidade de realizar a assinatura digital dos seus contratos	Promover a utilização da fatura eletrónica
Desempenho em 2022		336.110 clientes que utilizam a loja virtual Objetivo 2022: 330.000		1.284.495 contratos com fatura eletrónica Objetivo 2022: 650.000
Indicador		N.º de clientes que utilizam a loja virtual		N.º de contratos com fatura eletrónica
Desempenho 2021		308.144		638.507
Desempenho 2022		336.110		1.284.945
Objetivo		339.900 em 2023		680.000 em 2023
Desenvolvimento sustentável		Meta 9.9.b Meta 12.5		

Nota: âmbito Espanha em todos os indicadores, exceto na fatura eletrónica onde se incluem os dados da Geórgia com 538.000 clientes com fatura eletrónica.



Objetivos e desempenho em 2022 para a omnicanalidade no serviço

1. Integração de todos os canais

Em 2021 iniciou-se a implementação do novo CRM Microsoft Dynamics que foi desenvolvido durante 2022 e que entrará em produção no início de 2023. Este projeto permitirá que todos os canais estejam interligados em tempo real com maior acessibilidade, disponibilidade e integridade das informações das interações.

O objetivo da Aqualia é dispor de um novo módulo de apoio ao cliente que deve ser integrado com outros sistemas, como o sistema comercial, que proporcione flexibilidade suficiente, garanta a disponibilidade e o acesso à informação de forma ágil e flexível através de processos guiados.

2. Experiência do cliente omnicanal

A experiência do cliente está no cerne da estratégia de

transformação digital da Aqualia. Um ponto fundamental na referida estratégia é o apoio omnicanal que fornece informações *online* ao utilizador sobre o seu consumo ou do seu ponto de abastecimento através dos novos canais. Esta melhoria no contacto da empresa com os seus clientes manifesta-se numa redução das reclamações de faturação, que passaram de 12% em 2020 para 7% em 2022.

3. Apoio mais responsivo e capaz

A eficiência de todos os canais de relacionamento com o cliente permite ter uma taxa de reclamações muito baixa (0,71% em 2022) e com tempo médio máximo de resposta de 10 dias consecutivos. De acordo com os últimos inquéritos realizadas em 2022, obteve-se uma avaliação global positiva do serviço de apoio ao cliente através da Aqualia Contact.



Tu factura electrónica juega un papel importante en el medioambiente

Pásate a la factura electrónica

Llamando al centro de atención al cliente o enviando un email a e-factura@aqualia.es indicando: nombre y apellido del titular, número de contrato, población y el email donde deseas recibir la factura electrónica.

Cámbiate a la factura electrónica y podrás consultar, sin coste alguno, tu factura al instante.



Clientes com fatura eletrónica

1.284.945

(+101%* comparativamente a 2021)

20,45%
em Espanha

36,25%
a nível global

faturas eletrónicas emitidas em 2022

+9.300.000

*O aumento do número de clientes com fatura eletrónica deve-se à inclusão da Geórgia.

4. Recursos e tecnologias que permitem um apoio mais ágil e eficaz aos clientes

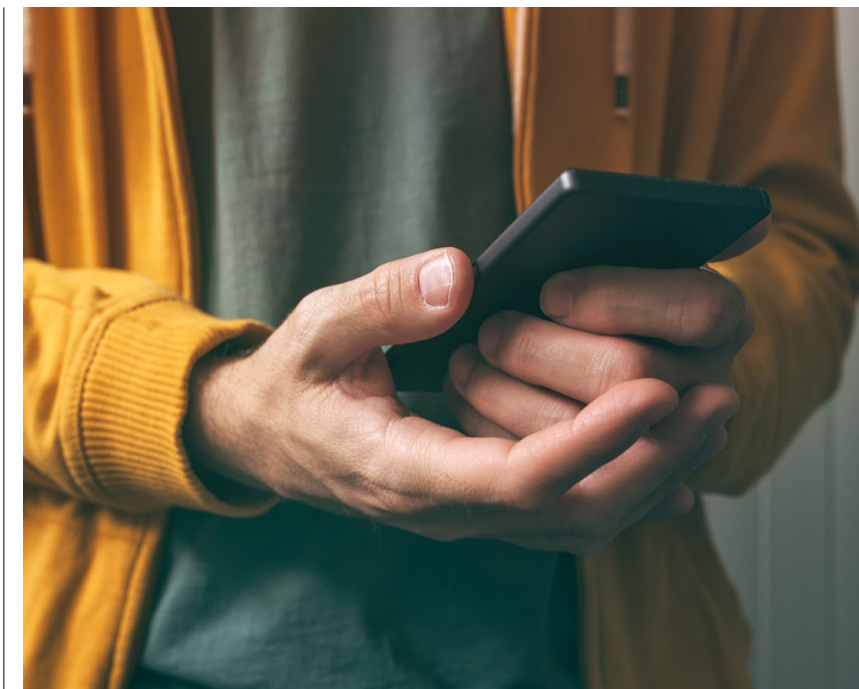
- WhatsApp profissional
- *Click to call* a partir do *Website*
- Cobranças através do Bizum
- Gestão da fatura eletrónica via *e-mail*
- Plataforma *web* de gestão de clientes para comunicações via SMS, *e-mail*, link de pagamento de faturas, etc.
- Assinatura eletrónica de documentação

Promoção da utilização da fatura eletrónica

A Aqualia manteve a sua campanha para utilização da fatura eletrónica. Lançada em 2020, já permitiu uma poupança estimada de 3,8 milhões de euros anuais em tempo e gestão, além dos efeitos benéficos na proteção do ambiente.

Assinatura eletrónica de documentos

A Aqualia está envolvida num projeto para permitir assinaturas eletrónicas, o que significará uma redução dos custos devido à minimização dos tempos de realização das tarefas, uma redução também na utilização de papel e que irá melhorar o acesso e o armazenamento da documentação. O projeto entrará em produção em 2023 e permitirá dois tipos de assinatura:



A empresa desenvolveu muitas melhorias na gestão dos clientes durante 2022 graças aos processos de digitalização.

- **Assinatura biométrica:** o cliente assina o documento num dispositivo eletrónico que recolhe a sua assinatura e dados biométricos.
- **Assinatura OTP (One-Time Password):** sistema de assinatura com palavra-passe pessoal e código de utilização única.

5. Ferramentas de gestão de clientes

Destacam-se as referentes às informações sobre a produção pendente de faturar, incluindo os valores em m³ ajustados e totais; na rentabilidade dos contadores substituídos, incorporando o tipo de cliente e as datas de instalação dos contadores que foram substituídos; assim como em fraude, incorporando o tipo de fraude e o estado final do processo.



• Centro de apoio telefónico da Aqualia.

Transformação digital dos processos internos

Neste eixo, a Aqualia define e implementa, através de soluções tecnológicas, novos processos para melhorar a gestão e a comunicação interna:

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 | LE3 TECNOLOGIA PARA UMA GESTÃO INTEGRADA

Linha de trabalho	Maior eficiência da gestão			App Be Aqualia para comunicação com as pessoas do quadro de funcionários	
Plano de ação	Análise dos processos (ASIS)	Definição dos novos processos (TOBE)	Adaptações e implementação dos mesmos	Disponibilizar ao pessoal sem conta de e-mail corporativo, uma <i>aplicação</i> que permita a comunicação bidirecional	Ponto de informação digital nas lojas (totem)
Indicador				N.º de pessoas do quadro de funcionários que transferiu a aplicação Be Aqualia	
Desempenho 2021				6.697	
Desempenho 2022				7.280	
Objetivo				12.300 em 2022	
Desenvolvimento sustentável	Meta 9.b	Meta 9.b	Meta 9.b	Meta 9.4	

A *app* Be Aqualia é uma aplicação para dispositivos móveis destinada a todos os funcionários da empresa, especialmente aos que não têm uma conta de e-mail corporativo. Através desta *app*, os funcionários podem estar informados sobre

tudo o que acontece na Aqualia, participar em inquéritos, dar a sua opinião e participar em novas campanhas e desafios oferecidos pela empresa.

Cibersegurança para uma atividade conectada e global

A Aqualia dispõe de um Modelo de Cibersegurança e de um quadro normativo que definem os princípios básicos e os requisitos para o desenvolvimento das medidas de segurança dos sistemas de informação. O objetivo é proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação de forma proporcional.

Além disso, tem certificações como a ISO 27001 de Segurança de Dados para o Centro de Apoio ao Cliente, que estabelece mecanismos para monitorizar o estado da cibersegurança nos diferentes âmbitos da empresa e garantir o cumprimento das normas internas e externas aplicáveis.

Proteção de dados pessoais

A Aqualia garante a confidencialidade, a segurança e a correta utilização da informação que gere nos seus processos diários e, especificamente, dos dados pessoais dos seus funcionários, clientes e fornecedores. O tratamento dos Dados Pessoais no Grupo FCC assenta nos seguintes valores:

- Transparência e confiança relativamente ao tratamento seguro dos dados pessoais.
- Responsabilidade e compromisso na utilização dos dados pessoais baseados, principalmente, na sua confidencialidade.
- Eficiência na gestão segura dos dados pessoais.
- Disponibilização dos dados pessoais quando forem necessários e apenas para as pessoas que deles necessitem devido à natureza das suas funções.
- Integridade da informação que evite manipulações não autorizadas.

A Aqualia cumpre a legislação aplicável em matéria de proteção de dados (RGPD e LOPDGDD) e inclui no seu plano de ação aspetos como a definição de procedimentos de receção dos dados.

Quando é detetado um incidente de segurança, a Aqualia dispõe de um sistema de investigação e gestão adequado para os referidos incidentes que recolhe toda a

informação necessária para decidir as medidas a tomar para resolver o referido incidente, assim como as ações a realizar para minimizar as consequências e avaliar a necessidade de notificar a autoridade de controlo e os afetados.

Formação

Na Aqualia existe formação contínua ao longo do tempo associada à política de utilização dos meios tecnológicos. Por este motivo, foram desenvolvidos planos de formação em matéria de proteção dos dados para os funcionários da organização.

Em 2022, foi também implementada uma campanha de conscientização para treinar todo o quadro de funcionários sobre a utilização segura do e-mail, navegação segura na Internet, engenharia social e roubo de identidade.

Impacto social e parcerias geradoras de valor

Fazemos parte das comunidades onde prestamos serviços. E também estamos cientes das suas diferentes situações, especialmente nesta época turbulenta que nos mostrou o quanto somos interdependentes uns dos outros.

Com uma visão ampla de que a água é vital para as pessoas, todos os dias ajudamos a construir uma sociedade mais justa, diversa e inclusiva.

Na primeira pessoa...

“No apoio ao cliente, a transparência é essencial”

Aqualia trabalha, diariamente, para cuidar e satisfazer as necessidades dos seus clientes, contribuindo para o seu bem-estar, preservando o valor dos recursos hídricos, respeitando a natureza e minimizando o impacto ambiental da sua atividade.

Miguel Perea dirige a área dedicada ao apoio e assistência aos clientes da empresa. Dada a sua atividade, o termo *clientes* para a Aqualia implica tanto as Administrações públicas como os utilizadores finais do seu serviço. Após o crescimento internacional da empresa durante 2022, esta área teve o desafio de que ambos percebam, nos 18 países onde a empresa está presente, a qualidade da sua gestão e as melhorias implementadas para o acesso à água. Além disso, esta área também gera um impacto social notável, ativando mecanismos como o diferimento das tarifas para os utilizadores mais vulneráveis ou implementando tarifas sociais junto das câmaras municipais.

Como é que a Aqualia responde às diferentes necessidades dos clientes nos 18 países onde está presente atualmente? Quais os serviços de que dispõe para tal?

Para uma empresa que opera a nível global e que presta um serviço cujo valor não é claramente percebido, como a Aqualia, é

fundamental o compromisso de avançar numa orientação estratégica para o cliente final e apostar nos canais de que dispomos para comunicar com os clientes. Atualmente, este objetivo representa um desafio, uma vez que em cada um dos países onde operamos temos situações diferentes. Por exemplo, na Geórgia, a nossa mais recente incorporação, temos de nos adaptar ao facto de que existe apenas um regulador.

Por conseguinte, realizamos grandes esforços e somos flexíveis para adaptar ao máximo possível os nossos canais ao que os utilizadores precisam. Aprendemos muito nos anos afetados pela pandemia. Além disso, este ano promovemos especialmente o investimento tecnológico.

Outro ponto essencial é a transparência. É a chave para que os cidadãos entendam o valor que oferecemos com o nosso serviço. Além disso, a legislação também nos exige que os cidadãos disponham de mais informação sobre a água urbana, conforme consta na Diretiva 2020/2084. Neste sentido, em Espanha implementamos um canal de informação para os utilizadores que colocaremos na página da *Internet* dos municípios onde prestamos serviços. Consideramos que é muito positivo implementar este canal em colaboração público-privada, porque o setor da

água depende de muitos intervenientes e devemos trabalhar juntos para o melhorar.

A Aqualia envolve os clientes nas suas campanhas de consciencialização ambiental? As administrações públicas exigem mais consciência para o cuidado do recurso?

Sempre realizamos ações de consciencialização e sensibilização sobre a importância do cuidado da água e, por extensão, do meio ambiente. Também ativamos iniciativas para a promoção da fatura eletrónica que nos permitem, por um lado, eliminar a fatura em papel e, por outro, evitar as deslocações que devem ser realizadas para a sua distribuição e, consequentemente, as emissões que essa distribuição produz. Em 2022, a faturação eletrónica passou de 19% para 20,45% em Espanha, com um total de 1.284.945 clientes que já optam por esta opção.

Todas estas ações que realizamos atualmente são percebidas pelas administrações como um valor acrescentado. Vemos isto no contacto diário com eles, mas também nos estudos de satisfação que realizamos e que revelam que os nossos clientes estão cada vez mais conscientes da importância destas iniciativas e que se interessam pelos compromissos ambientais e sociais de um operador de

MIGUEL PEREA
DIRETOR DE CLIENTES

#Digitalização #ApoioOmnicanal #AliançasPúblicoPrivadas #Consciencialização



água. Cerca de 80% consideram *excelente* ou *muito bom* o compromisso social e ambiental da Aqualia, aumentando anualmente, o que reforça o nosso compromisso com o Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023. E, a nível global, a satisfação com o serviço da empresa é muito boa: recebemos uma classificação de 4 numa escala de 1 a 5.

O acesso a água de qualidade é um fator de coesão social. A nossa colaboração com as Administrações públicas e as ONG no âmbito dos mecanismos tarifários é extremamente importante. Durante 2022, a nossa ação social permitiu-nos realizar mais de 6.600 planos de pagamento de acordo com as necessidades de cada cliente. No total, mais de 2.300.000 de clientes em Espanha tiveram acesso a tarifas bonificadas e, nos restantes países, o número excede os 210.000 clientes.

Pensando em 2022, que ações ou projetos destacaria pela sua contribuição de valor para os clientes? Que feitos foram alcançados este ano?

Este ano, devido à internacionalização, considero que o feito tenha sido adquirir a flexibilidade suficiente para atender os nossos clientes em todos os locais onde prestamos serviços e manter, entre nós, um elevado nível de comunicação. Para tal, em 2022 celebramos as Primeiras Jornadas Internacionais de Gestão de Clientes, onde partilhamos histórias de sucesso das diferentes regiões. Considero que foi uma boa prática que devemos manter.

O acesso a água de qualidade é um fator de coesão social. A nossa colaboração com as Administrações públicas e as ONG no âmbito dos mecanismos tarifários é extremamente importante

No que diz respeito à melhoria no apoio ao cliente, a aplicação da tecnologia representa grandes vantagens. Atualmente, os nossos utilizadores podem consultar, através de *Aqualia contact*, o seu consumo caso disponham de um *smart meter*. Além disso, durante 2022 foi-lhes oferecida a possibilidade de definir os seus próprios alertas; por exemplo, caso não exista consumo na casa de uma pessoa vulnerável ou exista consumo numa segunda residência que esteja vazia. Outro ponto importante é que, no caso de deteção de uma fuga na casa de um cliente, a Aqualia contacta-o

para o informar de modo a que possa verificar a sua instalação o mais rapidamente possível e procurar danos graves.

Após estes feitos, quais são os próximos desafios que a Aqualia deve enfrentar de modo a melhorar o serviço prestado aos seus clientes?

Sem dúvida, considero que o crescimento da empresa nos coloca enormes desafios para nos adaptarmos às particularidades de cada região. No entanto, a digitalização será um aliado muito poderoso para nos conseguirmos adaptar e oferecer uma experiência de qualidade omnicanal. Para tal, é fundamental a integração de todos os canais, a procura por recursos e tecnologias que permitam uma gestão mais ágil.

Por outro lado, queremos estar à altura das expectativas dos nossos utilizadores. Devemos trabalhar para fornecer um serviço e informações o mais personalizadas possíveis e em tempo real. Consideramos que isto também nos ajudará a envolver os utilizadores no cuidado do ciclo integral da água. Através desta melhoria na comunicação e na transparência, gostaríamos de transformar os utilizadores em aliados na hora de preservar e de cuidar da água.

Acesso e informações transparentes

GARANTIA DE ACESSO À ÁGUA E A INFORMAÇÕES TRANSPARENTES

Em 2022, perante um aumento generalizado dos preços da energia, dos combustíveis e das matérias-primas, a Aqualia agiu com um acentuado cariz social, com políticas de contenção da despesa e tarifas especiais para famílias numerosas e fundos solidários.

Este eixo estratégico tem como objetivo divulgar os esforços que a Aqualia realiza para garantir o acesso à água, fortalecendo assim a ligação com as comunidades.

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023
LE6 IMPACTO SOCIAL

Linha de trabalho	Mecanismos tarifários para garantir o acesso à água e ao saneamento			
	Projeto de ação social ligado a: • Bonificações sociais e subsídios • Identificação de clientes vulneráveis			
Plano de ação	Classificação e monitorização de clientes em função dos mecanismos tarifários	Classificação e monitorização de clientes vulneráveis aos quais se garante o acesso à água e ao saneamento	Internacional. Identificação do número de beneficiários de subsídios aos quais se garante o acesso à água e ao saneamento	Internacional. Identificação do número de beneficiários de bonificações, tarifas ou subsídios aos quais se garante o acesso à água e ao saneamento
Indicador	N.º de clientes em Espanha com possibilidade de acesso a tarifas sociais no serviço de água e saneamento	N.º de clientes em Espanha beneficiados com bonificações sociais e subsídios	N.º de clientes em Itália, Portugal e França com possibilidade de acesso a tarifas sociais no serviço de água e saneamento	N.º de clientes em Itália, Portugal e França 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
Objetivo	2.400.000 em 2023	60.000 em 2023	199.000 em 2023	3.085 em 2023
Desenvolvimento sustentável	Meta 6.1			

Bonificações e taxas sociais

A Aqualia colabora com os serviços sociais dos municípios, instituições públicas e governos dos países onde presta serviços de água e saneamento para proteger os clientes mais desfavorecidos ou que se encontram em risco de exclusão social.



Acordo com a Cáritas

345.000 €
bonificados

+25.000
pessoas beneficiadas

Durante 2022, foram realizados mais de 6.600 planos de pagamento de acordo com as necessidades de cada cliente. E mais de 2.300.000 de clientes tiveram acesso a tarifas sociais em Espanha. Nos restantes países, o número é superior a 869.000 clientes, embora a incorporação da Geórgia tenha aumentado esse número. Em relação às tarifas sociais, o modelo colombiano é o mais desenvolvido, uma vez que estabelece seis tipos de tarifas que correspondem aos diferentes níveis sociais.

Como exemplo dos seus compromissos com os critérios ASG, a Aqualia tem vindo a renovar o seu acordo de colaboração com a Cáritas e o ACNUR em Espanha.

Fundos solidários para famílias em parceria com instituições públicas

Em 2022, a Aqualia renovou os fundos sociais que tem nos municípios gaditanos de Arcos de la Frontera e Chipiona, onde coloca à disposição dos respetivos municípios as dotações económicas de 17.500 euros e 10.000 euros, respetivamente, que se destinam ao pagamento de faturas de água, esgotos e depuração de pessoas com dificuldades económicas.

Também foram renovados os fundos sociais com os Municípios de Albal, em Valência; Novelda, em Alicante e Llagostera em Girona. O objetivo desta ferramenta é garantir o acesso à água potável às famílias que não conseguem pagar a fatura da água e com a qual se dá cobertura pontual a pessoas em situação económica grave.



Informação ao cidadão

A Aqualia está a trabalhar para repensar os espaços *online* de informação ao cidadão de acordo com a transposição da Diretiva 2020/2184 na Europa.

No último semestre de 2022, a Aqualia avançou num plano de migração dos atuais portais *web* locais para um novo formato de portal que cumpra o novo regulamento.



INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Aceda ao espaço *online* de informação ao cidadão da Aqualia através do seguinte código QR:



Mais de
3.170.000
de pessoas puderam beneficiar das bonificações e taxas sociais da Aqualia.

Compromisso com a sociedade e com os utilizadores

Acesso e qualidade em situações críticas

Ação contra tempestades

Devido a uma forte tempestade que afetou a costa de Málaga, a tubagem de abastecimento de água potável que percorre a costa perto do município de Vélez sofreu quebras. A Aqualia conseguiu instalar tubagens temporárias com as quais o serviço foi restabelecido após uma noite inteira de trabalho.

Em Badajoz, nos primeiros oito meses de 2022, a Aqualia extrai mais de 2,4 milhões de litros de resíduos dos esgotos e de outras instalações de saneamento da cidade.

Resolução de avarias em plena onda de calor

Em plena onda de calor de verão, a conduta principal de fornecimento de água à cidade de Ecija (Sevilha) sofreu um rotura no fim de semana, afetando 85% do município, o que deixou cerca de 35.000 pessoas sem água. Os trabalhadores da Aqua Campiña, filial da Aqualia, não hesitaram em trabalhar ininterruptamente durante mais de 13 horas e suportando temperaturas de até 47 °C, para reparar esta grave avaria.



● Avaria em Vélez-Málaga, Espanha.

Transferência de conhecimentos

PARA UMA SOCIEDADE **MAIS CONSCIENTE**

A educação como ferramenta chave para o cuidado da água do ODS 6

A Aqualia procura aproximar os cidadãos aos cuidados da água e fá-lo através de um canal educativo. O *Website* é dirigido a crianças de todas as idades para que compreendam a importância da utilização responsável e consciente da água, e também o cuidadoso ciclo que a água segue para estar tão presente nas suas vidas.



25.973

visualizações de páginas

VÍDEO

Aqualia Educa: um programa para levar a água mais perto dos cidadãos

11.919

sessões



BOA PRÁTICA

A Aqualia celebra a vigésima edição do Concurso de Desenho Infantil

A iniciativa, que se tornou numa referência em educação com valores, já teve 10.450 trabalhos inscritos este ano e ofereceu 6.250 horas de formação e sensibilização.

Em 2022, e a partir do mesmo site www.aqualiayods6.com, as duas personagens protagonistas desta formação, Aqual e ODS 6, têm incentivado os mais pequenos a aderirem a um desafio que valoriza o espírito de cuidar da água, a solidariedade, o companheirismo, o esforço e a amizade.

A Aqualia procura explicar às crianças a Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Cátedra Aqualia do Ciclo Integral da Água com a Universidade de Almeria

O acordo centra os seus objetivos na pesquisa da aplicação da energia solar nos diferentes processos do ciclo da água; especialmente na purificação com microalgas, na regeneração, no aproveitamento energético das águas residuais, na otimização energética no processo de dessalinização e depuração, incluindo desenvolvimentos relacionados com as energias renováveis e a purificação por desinfecção solar.

Com a Universidade de Huelva (UHU) no Senegal

O cerne das ações de cooperação para o desenvolvimento realizadas pela UHU tem sido melhorar da soberania alimentar e a diversificação da receita da população. O projeto da Aqualia consiste numa perfuração profunda com um sistema de bombagem elétrico alimentado por painéis solares, um depósito regulador de 5.000 litros e vários pontos de água para rega e fornecimento à população.

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

ESPANHA

Quality Water Summit: atualidade e tendências no setor

Organizado pelo portal iÁgua, este evento analisa os principais temas da atualidade no setor e as últimas tendências em matéria de tecnologia, produtos, engenharia, gestão, operação, análise ou inovação.



A Aqualia foi um dos principais intervenientes e interveio em diferentes momentos do encontro: uma sessão sobre hidrogénio verde, uma apresentação sobre a digitalização da água e uma conversa sobre o futuro da gestão da água.

Global Water Summit: análise dos desafios do setor da água

A Aqualia participou como Global Partner com uma presença destacada ao longo do evento, uma vez que também participou em diversos workshops, sessões tecnológicas e fóruns.

A empresa esteve presente no Water Tech Idol, uma espécie de concurso de talentos onde foram apresentadas cinco tecnologias de ponta e onde foi apresentado o projeto Mides, que conquistou o segundo prémio.

XV Congresso Nacional das Comunidades de Regantes: Regadio 2.0

Organizado pela FENACORE (Federação Nacional das Comunidades de Regantes de Espanha), o evento reuniu mais de 900 participantes que discutiram o conceito da digitalização direcionada para a sustentabilidade (Regadio 2.0).

A Aqualia, que foi patrocinadora oficial, teve um *stand* na área de exposição para mostrar as suas soluções tecnológicas e de gestão do regadio e ferramentas digitais, além de protagonizar a apresentação Inovação tecnológica na gestão de instalações de comunidades de regantes.

International Water Association - Young Water Professionals Spain 2022: Inovação aplicada ao ciclo da água

O Congresso IWA YWP Spain 2022, organizado pelo Spanish Chapter de Young Water Professionals, juntamente com a AEAS, a IWA e as principais empresas do setor da água em Espanha, também contou com uma presença significativa da Aqualia.

No encontro, realizou-se uma análise global do setor e partilharam-se as tendências de inovação. A Aqualia reiterou o seu compromisso na promoção dos jovens talentos no setor da gestão da água, uma vez que o futuro destes serviços essenciais passa pela visão inovadora destes jovens profissionais.

International Water Association - Digital Water Summit

A Aqualia participou com destaque na primeira edição do IWA Digital Water Summit, que decorreu em Bilbao. Este encontro reuniu mais de 400 especialistas internacionais envolvidos na digitalização do setor da água.

Os fornecedores de tecnologia da água e as empresas de água foram os principais participantes, e a Aqualia aproveitou para oferecer uma abordagem focada no Aqualia Live, o sistema inteligente que permite unificar toda a gestão do ciclo integral da água numa única plataforma.



25 anos de prestação de serviços em Salamanca

Por ocasião do 25.º aniversário da prestação continuada do serviço de abastecimento e saneamento em Salamanca, a Aqualia realizou um evento na capital salamanquina para comemorar o aniversário.

O evento contou com a presença do presidente da Junta de Castela e Leão, Alfonso Fernández Mañueco; o Presidente da Câmara Municipal, Carlos García Carbayo; e o diretor da empresa em Espanha, Santiago Lafuente, e felicitou os 25 membros da equipa da empresa que estão no ativo desde o início da concessão.



XXXVI Congresso AEAS: Água e os critérios ESG

A Aqualia também participou em eventos locais externos, como o XXXVI Congresso AEAS, que decorreu em Córdoba. O programa técnico centrou-se na sustentabilidade ambiental, económica e social, com ênfase na água, na energia e na transformação digital nos processos do ciclo urbano da água.

INTERNACIONAL

Water Business Forum, um encontro com o mercado mundial da água

A Aqualia colaborou com o ICEX e o escritório comercial da Embaixada Espanhola nos Emirados Árabes Unidos para organizar a intervenção no evento, no qual participaram altos representantes da gestão da água de vários países e executivos de empresas privadas relevantes no mercado mundial. Além disso, a empresa esteve presente no fórum empresarial do congresso no painel Present business opportunities and references to Spanish projects in the UAE. Water, infrastructure and Sustainability.

Aproveitando a ocasião, realizou-se um encontro entre os delegados da Aqualia no MENA e os principais clientes da região, tais como a Majis Industrial Services (Omã) ou a Abu Dhabi Sewerage Services Company (EAU).

Saudi Water Forum 2022

Neste evento, o mais importante do setor da água na Arábia Saudita, reuniram-se as principais organizações públicas e empresas privadas que operam no país. O evento contou com a presença da Aqualia através de um *stand* e a intervenção no painel Operational Excellence and Smart Grids. Adicionalmente, a empresa apresentou na área de exposição os detalhes do South Cluster.

Congresso Setorial ANDESCO

A Aqualia também participou no mais importante encontro de serviços públicos e comunicações na Colômbia. Além do

patrocínio, a empresa teve um stand no qual apresentou a forma como gere os seus serviços no país. José Ramón Díez-Caballero, diretor da Aqualia na Colômbia, fez uma apresentação para todos os presentes.

Congresso Bienal da Associação Internacional de Dessalinização

A empresa desempenhou um papel importante contribuindo no comité técnico, coordenando sessões técnicas, realizando quatro apresentações orais e criando, em parceria com a IDA, o Innovation Forum, um espaço de encontro para os agentes envolvidos na promoção de novas ações no setor.

Víctor Monsalvo, responsável pela Eco-eficiência do departamento de I&D da Aqualia, foi premiado pela melhor apresentação técnica de inovação (Technical paper R&D) pela apresentação do Projeto Sea4Value.

20.ª edição do Salon des Maires et des Collectivités Locales

O evento, que conta com o apoio da AMF (Associação Francesa de Presidentes da Câmara), é o mais importante na gestão dos serviços municipais em França. O seu principal objetivo é oferecer alternativas aos desafios do futuro, tais como o desenvolvimento urbano, a energia, a sustentabilidade, a gestão eficiente do ciclo da água ou a transição ecológica.

XXXIV Convenção Anual e Expo ANEAS

Trata-se de um dos eventos mais importantes em toda a América Latina: reúne especialistas nacionais e internacionais, académicos, legisladores, empresários, assim como especialistas relacionados com o setor da água, especialmente todo o subsector da água potável e do saneamento.

O nome da Aqualia não só apareceu como patrocinador do evento, como também esteve presente na área comercial com o seu próprio *stand* e *merchandising*, e na agenda técnica e em eventos paralelos.

Com **271** ações em 2022, ao nível de publicações e participações em conferências, mantém-se o ritmo médio de referências em I&D da Aqualia dos três anos anteriores, alcançando mais de uma menção por dia útil.

PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

Aqualia reconhecida nos Óscares da água

A Aqualia foi reconhecida nos Global Water Awards 2022, prémios atribuídos pela plataforma de comunicação britânica Global Water Intelligence. Nesta ocasião, a Aqualia obteve o triplo reconhecimento devido ao seu contributo para o desenvolvimento sustentável:

- Segundo prémio na categoria Melhor Empresa de Água do Ano.
- Entre os quatro finalistas da categoria Net Zero Carbon Champion, um reconhecimento que certifica a estratégia global da Aqualia a favor da descarbonização.
- Distinction Water Tech Idol, atribuído a Víctor Monsalvo pela apresentação do projeto Mides.



iÁgua volta a reconhecer a Aqualia

A publicação reconheceu a Aqualia em duas categorias:

- Melhor Empresa do Ano, um prémio que recebe pelo terceiro ano consecutivo e pela quinta vez. Juan Pablo Merino, Diretor Global de Comunicação e Sustentabilidade Corporativa, recebeu o prémio.
- Prémio de Igualdade, Diversidade e Inclusão.

Outros reconhecimentos

- A Associação Internacional da Água reconheceu a Aqualia como uma das empresas líderes na gestão sustentável da água (Climate Smart Utility).
- O Gabinete Espanhol para as Alterações Climáticas (OECC) voltou a reconhecer o registo da pegada de carbono da Aqualia, evidenciando o compromisso da empresa em relação às alterações climáticas.
- Por fim, o Ministério para a Transição Ecológica e o Desafio Demográfico atribuiu à Aqualia o selo Reduzco.

Parcerias

PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS PARA GARANTIR ÁGUA

A Aqualia é membro de pleno direito do Pacto Global das Nações Unidas e subscreveu os seus 10 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).

Este eixo tem como objetivo contribuir para os ODS associados à Aqualia através das parcerias estratégicas:

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023
LE7 PARCERIAS ESTRATÉGICAS

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				
		Acordo de colaboração público-privado com a Universidade de Almeria para a realização do projeto de investigação em diferentes processos do ciclo integral da água (âmbito académico e ambiental)				
Indicador	N.º de centros sociais que são subsidiados no acesso à água	N.º de pessoas beneficiadas que são subsidiadas no acesso à água	Investimento para este subsídio no acesso à água	Realização do curso de verão organizado pela Cátedra Aqualia, Universidade de Almeria	N.º de trabalhos TFM e TFG na Cátedra Aqualia	
Desempenho 2021	139	22.066	56.315	8,68	8	
Desempenho 2022	139	25.500	63.917	8,31	6	
Objetivo	168 em 2023	26.700 em 2023	62.087 em 2023	> 9 em 2023	10 em 2023	
Desenvolvimento sustentável		ODS 17				

A água, um compromisso de todos

Para a Aqualia, a colaboração público-privada é a chave para a gestão sustentável da água. Por conseguinte, e como empresa socialmente comprometida, promove acordos a nível nacional e internacional.

Investimento social
4,23 M€



4,85%
cultural e académico

5,02%
desportivo

6,56%
social

3,29%
sensibilização e educação

80,25%
imagem e comunicação
com os grupos de interesse

Promovemos a boa governança através da StepbyWater

Pelo terceiro ano consecutivo e como linha de ação do seu Plano Estratégico de Sustentabilidade 2021-2023, a Aqualia mantém a liderança na Aliança StepbyWater, pioneira na Europa e em Espanha. Criada para responder à Década de Ação das Nações Unidas, reúne, proporciona e promove de forma integrada, holística e transversal um quadro de parcerias e iniciativas supranacionais essenciais para ser um interveniente indispensável na revolução cultural da água.

10
ações promovidas em relação aos objetivos da aliança

32
artigos de divulgação

2
conferências

6
empresas signatárias desta aliança

5
eventos

PLANO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2021-2023 | LE7 PARCERIAS ESTRATÉGICAS

Linha de trabalho		Projetos e parcerias com terceiros no âmbito dos ODS				
Plano de ação		Parceria intersectorial no âmbito da governança, StepbyWater, para acelerar a contribuição do país para os objetivos e metas do ODS 6				
Indicador	N.º de empresas que assinaram o decálogo da StepbyWater	N.º de ações promovidas em relação aos objetivos da aliança	N.º de artigos de divulgação postados no Website	N.º de conferências realizadas	N.º de eventos realizados	
Desempenho 2021	27	6	20	1	4	
Desempenho 2022	27	10	32	2	5	
Objetivo	+2 (29) em 2023	5 em 2023	24 em 2023	3 em 2023	5 em 2023	
Desenvolvimento sustentável		ODS 17				

A Aqualia mantém a liderança na Aliança StepbyWater, pioneira na Europa e em Espanha.

Anexos

Aceda e consulte o
relatório técnico completo
e todos os anexos
associados ao Relatório
de Sustentabilidade 2022
através deste código QR:





www.aqualia.com