

Relatório de
responsabilidade social
corporativa

2015

*Pessoas que trabalham
para pessoas*

ÍNDICE

01 MENSAGEM

04 Mensagem do diretor geral

02 EMPRESA

- 08 Aqualia: uma companhia única, focada nas pessoas
- 10 Qualidade de serviço e proximidade ao cliente
- 10 Nova organização
- 11 Aqualia: presentes em todo o ciclo da água
- 12 Aqualia em Espanha
- 12 Aqualia no mundo
- 19 Participação em eventos internacionais
- 21 Participação da Aqualia em associações empresariais
- 22 Responsabilidade Social Corporativa
- 23 Diálogo ativo com os grupos de interesses

03 MOMENTOS AQUALIA

26 Momentos Aqualia 2015

04 SERVIÇO

- 30 Inovação e proximidade ao cliente
- 31 Linhas de ação 2015
- 32 Qualidade da água
- 33 Clientes: multicanalidade
- 38 Fatura transparente
- 42 Inovação no ciclo da água
- 49 Atuações específicas para a melhoria do serviço
- 51 Desafios 2016

05 RH

- 54 As pessoas: o nosso maior valor
- 55 Linhas de ação 2015
- 58 Igualdade e diversidade
- 61 Desenvolvimento profissional
- 64 Comunicação interna
- 65 Saúde no trabalho
- 67 Desafios 2016

06 MEIO AMBIENTE

- 70 Gestão ambiental sustentável
- 71 Linhas de ação 2015
- 73 Gestão ambiental adequada
- 74 Envolvimento com o meio ambiente e a sociedade
- 75 Desafios 2016

07 SOCIEDADE

- 78 Ao serviço da sociedade
- 79 Linhas de ação 2015
- 80 Infância e juventude: educação e consciencialização
- 82 Universidade e cultura
- 83 Ação social: comprometidos com a sociedade
- 86 Desporto
- 87 Desafios 2016

08 SOBRE ESTE RELATÓRIO

- 90 Sobre o Relatório de Responsabilidade Corporativa

09 ANEXOS GRI

- 94 Índice GRI
- 109 Relatório de verificação
- 110 Dados da Aqualia

O que é realmente importante

Um dos grandes desafios que a sociedade atual enfrenta é a falta de acesso ao abastecimento e ao saneamento de milhões de pessoas, em diferentes partes do mundo, tendo as Nações Unidas voltado a incluí-lo entre os Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável do nosso planeta.

A gestão dos recursos hídricos é uma atividade estratégica no desenvolvimento econômico e social, proporcionando um ambiente adequado para o desenvolvimento de todo o tipo de atividades e permitindo o crescimento sustentável dos núcleos urbanos. Desta forma, a nossa atividade contribui, também, para a geração de riqueza e tem um impacto positivo no conjunto da sociedade.

Mas também é uma atividade que requer um alto grau de exigência, que precisa da intervenção de especialistas em todas as fases do ciclo integral da água, que exige contar com infraestruturas e instalações adequadas e com profissionais especificamente formados para este tipo de operação. Neste sentido, graças ao seu alto grau de inovação e profissionalismo, a Aqualia conseguiu empreender grandes projetos internacionais. Em 2015, conseguimos o maior contrato da nossa história, para a conceção, construção e operação da estação de tratamento de águas de Abu Rawash, situada no Cairo (Egito). Prestará serviço a mais de cinco milhões e meio de pessoas, o que a torna numa das maiores unidades deste tipo, em todo o Mundo. Também no verão de 2015, obtivemos o terceiro grande contrato na Arábia, a gestão das duas estações de tratamento de águas de Meca.

É importante destacar que em todos e em cada um dos projetos que empreendemos, temos uma clara consciência ambiental. A manutenção do compromisso para cuidar do meio ambiente e a luta contra as alterações climáticas guiam a nossa atividade. A Aqualia calculou, de forma global e para todas as suas atividades, a Pegada de Carbono, sendo o primeiro operador, em Espanha, a aceitar um desafio com estas características. Outro dos grandes marcos do ano passado foi o cálculo da Pegada Hídrica da Cantábria, a primeira deste tipo que se realiza em Espanha, fruto da colaboração da Aqualia com a Fundação Botín, a Secretaria do Meio Ambiente do Governo da Cantábria e as Universidades de Cantábria, Complutense e Politécnica de Madrid.

Este firme compromisso com o meio ambiente é transposto para a gestão que realizamos em cada município. Um exemplo é a nossa participação na limpeza subaquática do Estany des Peix, albufeira situada a norte de Formentera, no Parque Natural de Ses Salines.

Importa-nos o meio ambiente e importam-nos os cidadãos, as pessoas. Em colaboração com diversos municípios, criámos – e continuamos a criar – mecanismos para garantir o acesso à água potável e ao saneamento daqueles residentes que, realmente, não têm capacidade para pagar o serviço. Apoiámos diversas organizações locais de toda a Espanha, a propósito do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência. Também estamos preocupados com o futuro laboral dos jovens dos nossos municípios; para tal, aderimos à Aliança para a Formação Profissional Dual, colocando à sua disposição a nossa experiência para ajudá-los a integrar-se no mundo profissional.



Ser uma companhia especializada, presente em territórios com características muito diversas, o que nos enriquece com uma experiência única, permite-nos oferecer as melhores soluções, tecnológicas e de serviço, em cada município, em cada infraestrutura. Cada uma das nossas atividades resulta num serviço mais completo ao cidadão, que, na Aqualia, cuidamos para que seja próximo, transparente e contínuo. E para isso trabalhamos o ano inteiro, para contribuir para o desenvolvimento dos municípios nos quais operamos, envolvendo o nosso pessoal nas causas sociais locais, através da participação em atividades desportivas, culturais e formativas. Além disso, incluímos um forte compromisso social em todas as nossas decisões de negócio.

Também nos unimos contra a violência de género. Os trabalhadores de todos os Serviços da Aqualia, em Espanha, juntaram-se à Campanha “Yo-Contigo” para sensibilizar a sociedade acerca desta chaga social. Continuamos empenhados na educação para uma utilização responsável da água, a partir da base, envolvendo os mais pequenos. A nova edição do Concurso Internacional de Desenho Infantil – já o 13º! – por ocasião do Dia Mundial da Água, resultou num novo êxito de participação e, o mais importante, permitiu-nos fazer chegar, a milhares de crianças, a mensagem sobre a importância de cuidar da água, do porquê e como a água chega a suas casas e da enorme tarefa que existe por detrás de uma torneira ou de um sistema de esgoto – a nossa tarefa.

Quis intitular a apresentação deste décimo Relatório de RSC da Aqualia com o título do emotivo relato de Jan Goldstein que nos convida a refletir sobre o valor da vida e das pequenas coisas e

detalhes que fazem que a existência valha a pena. E assinalai, apenas, algumas das diferentes ações que temos vindo a realizar com os cidadãos, com as pessoas, com quem, na verdade, nos importamos. Estamos conscientes de que ainda falta muito caminho para percorrer. Nestas páginas, queremos transmitir os esforços que a Aqualia realiza diariamente para contribuir, a partir da nossa atividade, para minimizar ou resolver os problemas que preocupam os cidadãos. São esses pequenos detalhes do dia-a-dia, do esforço quotidiano para tentar melhorar o ambiente que nos rodeia, o que realmente importa.

Félix Parra Mediavilla,
Diretor Geral da Aqualia

*Pessoas que trabalham
para pessoas*



02

EMPRESA

- 08 Aqualia: uma companhia única, focada nas pessoas
- 10 Qualidade de serviço e proximidade ao cliente
- 10 Nova organização
- 11 Aqualia: presente em todo o ciclo da água
- 12 Aqualia em Espanha
- 12 Aqualia no mundo
- 19 Participação em eventos internacionais
- 21 Participação da Aqualia em associações empresariais
- 22 Responsabilidade Social Corporativa
- 23 Diálogo ativo com os grupos de interesses



Aqualia: uma companhia única, focada nas pessoas

A Aqualia é a empresa líder na gestão do ciclo integral da água em Espanha, a terceira na Europa e a sexta a nível mundial*, com um enfoque na eficiência e proteção dos recursos naturais. Dispõe de um sólido know-how na gestão do ciclo integral da água, assim como na conceção, construção e operação de instalações hidráulicas urbanas e industriais.



*Fonte: Global Water Intelligence

O objetivo social da Aqualia é a captação da água, a sua adaptação ao consumo, a sua distribuição e tratamento posterior, para, finalmente, devolvê-la à natureza, na quantidade e qualidade adequadas, fazendo um uso eficiente e sustentável dos recursos e materiais utilizados em todo o processo.

Em pouco tempo, a companhia tornou-se uma marca de referência no setor, devido ao seu alto nível de inovação e especialização, graças a uma equipa humana experiente e empenhada que procura a máxima eficiência nos processos de produção.

A Aqualia está presente em mais de 1.100 municípios de 21 países, prestando serviços a uma população superior a 23,5 milhões de habitantes em todo o mundo*.

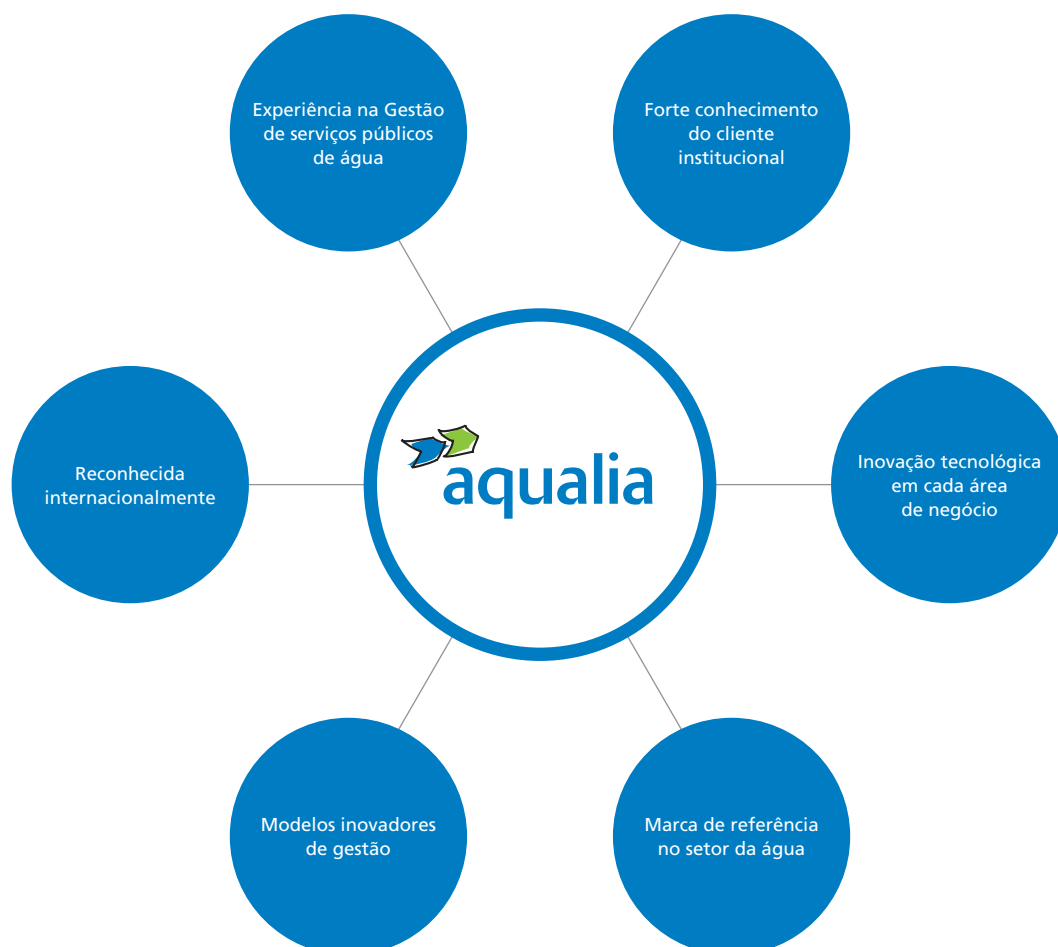
Pelo seu elevado grau de especialização e experiência, a empresa oferece as melhores soluções tecnológicas e proporciona ao cidadão um serviço mais próximo, transparente e permanente.

Além disso, a companhia não esquece a sua responsabilidade para com a sociedade, trabalhando para contribuir para o desenvolvimento dos municípios nos quais opera, envolvendo os seus funcionários em iniciativas solidárias, através da participação

em atividades desportivas, culturais e formativas, integrando o compromisso social em todas as suas decisões empresariais.

Em Espanha, a Aqualia presta o seu serviço em mais de 850 municípios e a mais de 12 milhões de habitantes (36% do mercado nacional).

*Fonte: Global Water Intelligence 2014.



Principais indicadores da Aqualia* (*dados económicos em milhões de euros)	2013	2014		2015
Sustentabilidade económica				
Valor económico direto gerado	2.542,3	2.559,7	↑	2.587,1
Valor económico distribuído	851,0	863,6	↑	987,4
Custos de operação	512,0	503,8	↑	552,1
Custos com pessoal	241,9	246,8	↑	249,9
Pagamentos ao Estado – impostos	37,2	42,3	↑	55,1
Pagamentos a investidores	37,3	47,1	↑	102,35
Subsídios	8,4	12,2	↑	26,1
Investimento em infraestruturas	22,5	23,1	↑	27,5
Investimento em I&D+i	3,0	3,1	↓	2,8
Serviço				
Extensão das redes geridas (km) ¹	65.489	69.522	↓	66.387
Água captada-comprada (Milh. m ³) ¹	763,8	653,9	↓	618,8
Número de Estações de Tratamento de Água Potável (ETA) ¹	215	203	↑	209
Número de Estações Elevatórias de Água Potável (EEAP) ¹	892	892	↑	1.080
Número de depósitos de água potável ¹	2.606	2.595	↑	2.709
Número de instalações de Dessalinização de Água do Mar (IDAM)	6	6		6
Novos contratos adjudicados (Espanha)	155	151	↑	216
Novos contratos adjudicados (Internacional)	5	12	↓	6
Recursos Humanos				
Quadro total (funcionários)	7.125	7.639	↑	7.764
Percentagem de mulheres na equipa	22,42%	22,80%	↓	21,72%
Contratação sem termo ²	2.014	2.175	↑	5.065
Índice de rotatividade ²	0,94%	1,29%	↓	1,08%
Horas de formação por funcionário ²	9,79	10,23	↓	9,65
Investimento em formação (euros) ²	503.911	538.250	↓	518.279
Sociedade				
Investimento em ação social (euros)	387.968	416.700	↑	333.649
Meio ambiente				
Energia consumida (GJ)	1.955.051	2.018.449	↓	1.957.178
Emissões diretas CO ₂ (teq) ³	9.191,70	21.487	↓	21.165
Emissões indiretas CO ₂ (teq) ³	127.601,50	82.335	↑	127.683

7.475.077 m³ de água potável produzida.

45.498 km de redes geridas.

27,5 milhões de euros de investimentos em infraestruturas.

Mais de 1.100 municípios aos quais presta serviço e mais de 760 estações de tratamento geridas.

840.446 avaliações de qualidade realizadas em laboratório.

7.764 pessoas contratadas.

¹ Dados de Aqualia GIA e SmVak

² Dados só para Espanha

³ Emissões correspondentes às atividades da Aqualia GIA

Qualidade de serviço e proximidade ao cliente

A estratégia da Aqualia está orientada para o cliente final, com uma especial atenção à qualidade do produto fornecido. Para isso, a companhia concentra os seus esforços no sentido de assegurar que a água que chega ao utilizador tenha a máxima qualidade, o que se garante através de exaustivas análises, realizadas nos laboratórios da companhia.

Outro dos pilares estratégicos é a proximidade com o cliente, para o qual a Aqualia pôs a funcionar um sistema de multicanalidade que proporciona uma interatividade total dos canais de comunicação (presencial, via telefone e internet).

A Aqualia conta com 29 laboratórios certificados, dos quais 5 são acreditados: Oviedo, Ávila, Jerez de la Frontera, Canárias e Lleida.

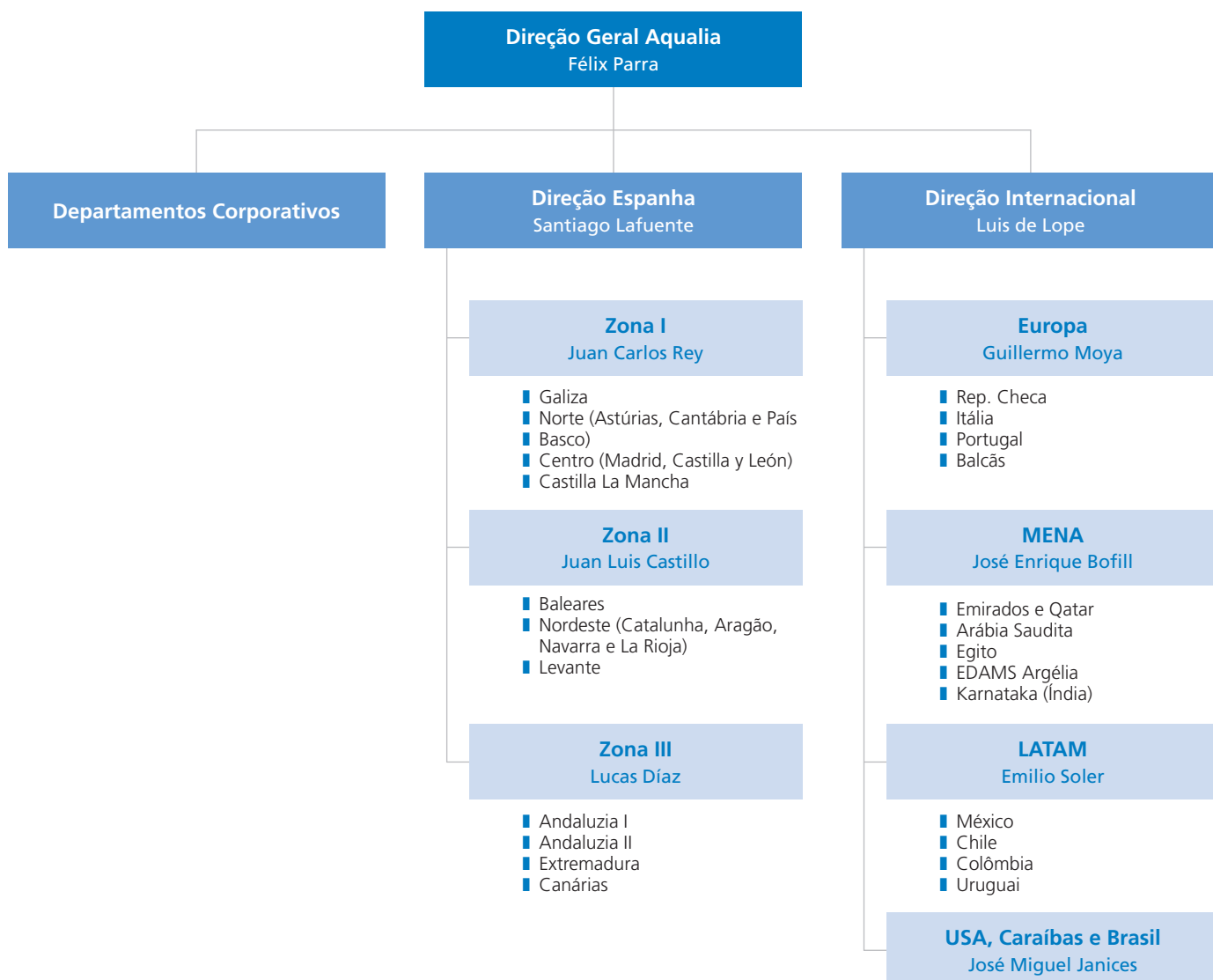
Nova organização

Durante 2015, a Aqualia adaptou a sua organização a novas necessidades, devidas, em grande parte, ao importante crescimento internacional da companhia. Com esta nova estrutura, a empresa consolida a sua liderança nacional e potencia a sua expansão em novos mercados.

Toda a atividade da Aqualia passa a estar integrada numa única linha de produção para todos os modelos de negócio.



Gestores da nova organização da Aqualia.



No que diz respeito à nova estrutura dos Departamentos Corporativos, destaca-se a criação da Direção de Engenharia e Tecnologia da Água, que tem a seu cargo a conceção de sistemas de tratamento de águas, urbanas e industriais, assim como a planificação e execução de projetos especiais, em coordenação com a organização territorial, quer nacional, quer internacional.



Aqualia: presentes em todo o ciclo da água

As principais atividades da Aqualia são a gestão de serviços municipais de água e operação de grandes projetos BOT (Building, Operate & Transfer).

Além disso, a empresa aposta na diversificação, tornando-se na única companhia em Espanha, e uma das poucas no mundo, com capacidade para oferecer qualquer serviço associado aos diferentes usos da água.

Entre estes serviços encontra-se a conceção e construção de estações de tratamento de águas potáveis, residuais e dessalinização, nas quais, graças ao seu desenvolvimento tecnológico, experiência na gestão de projetos e excelente qualidade de serviço, é considerada como uma das empresas de referência a nível mundial, com importantes projetos ao longo de todo o território espanhol e em outros países, como a Argélia, o Egito, a República Checa ou o México.

Além disso, a Aqualia oferece soluções globais e capacidade operativa para conceber, desenvolver e executar projetos e instalações chave-na-mão, adaptando-se às condições e requisitos de cada cliente e de cada país.

A Aqualia serve uma população superior a 23,5 milhões de habitantes.

GESTÃO INTEGRAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Serviços municipais de água.



Serviços de alto valor acrescentado. Apoio à gestão pública.



Projeto e construção de infraestruturas hidráulicas.



Operação e manutenção.

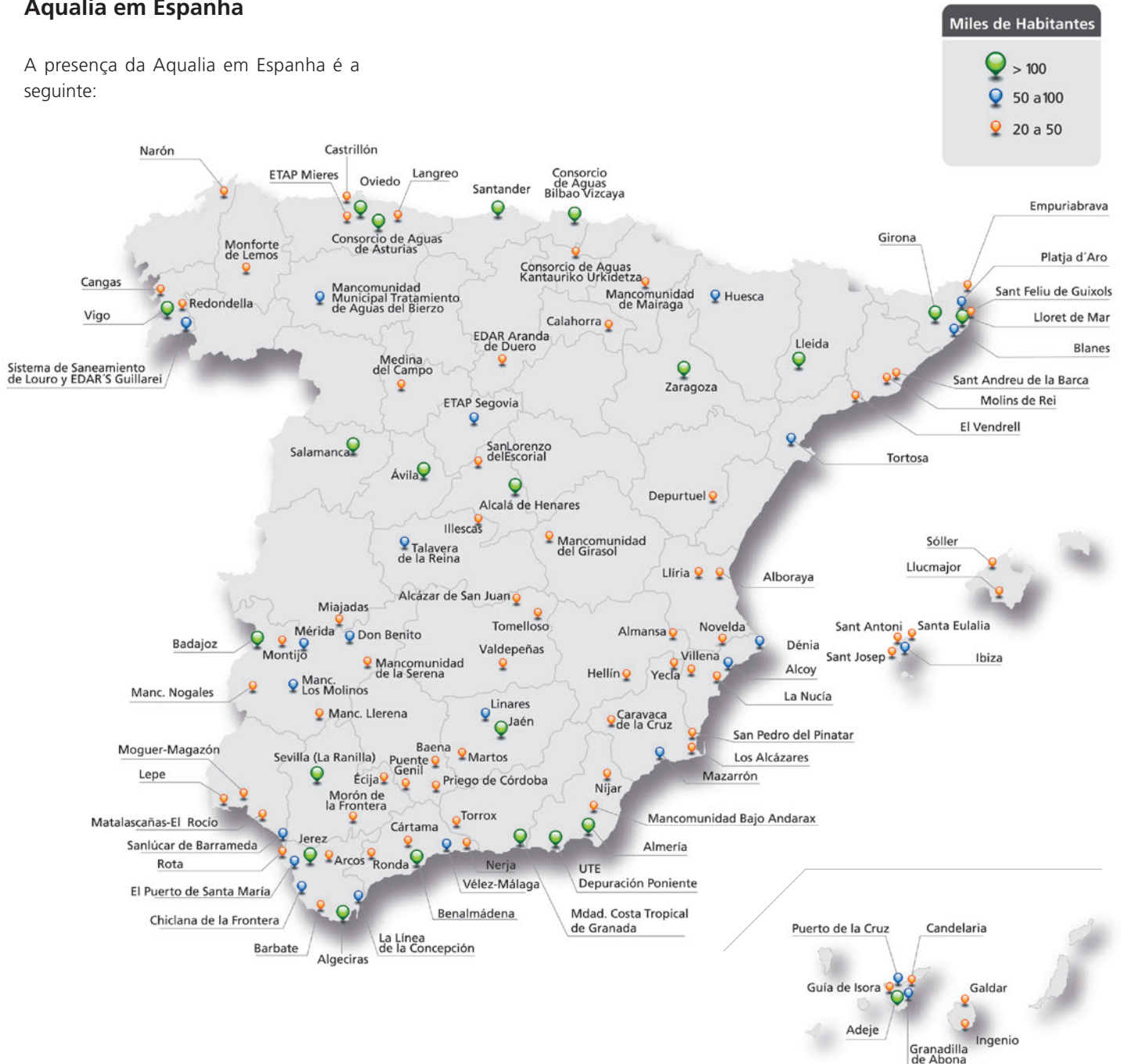


Concessão de infraestruturas hidráulicas.



Aqualia em Espanha

A presença da Aqualia em Espanha é a seguinte:



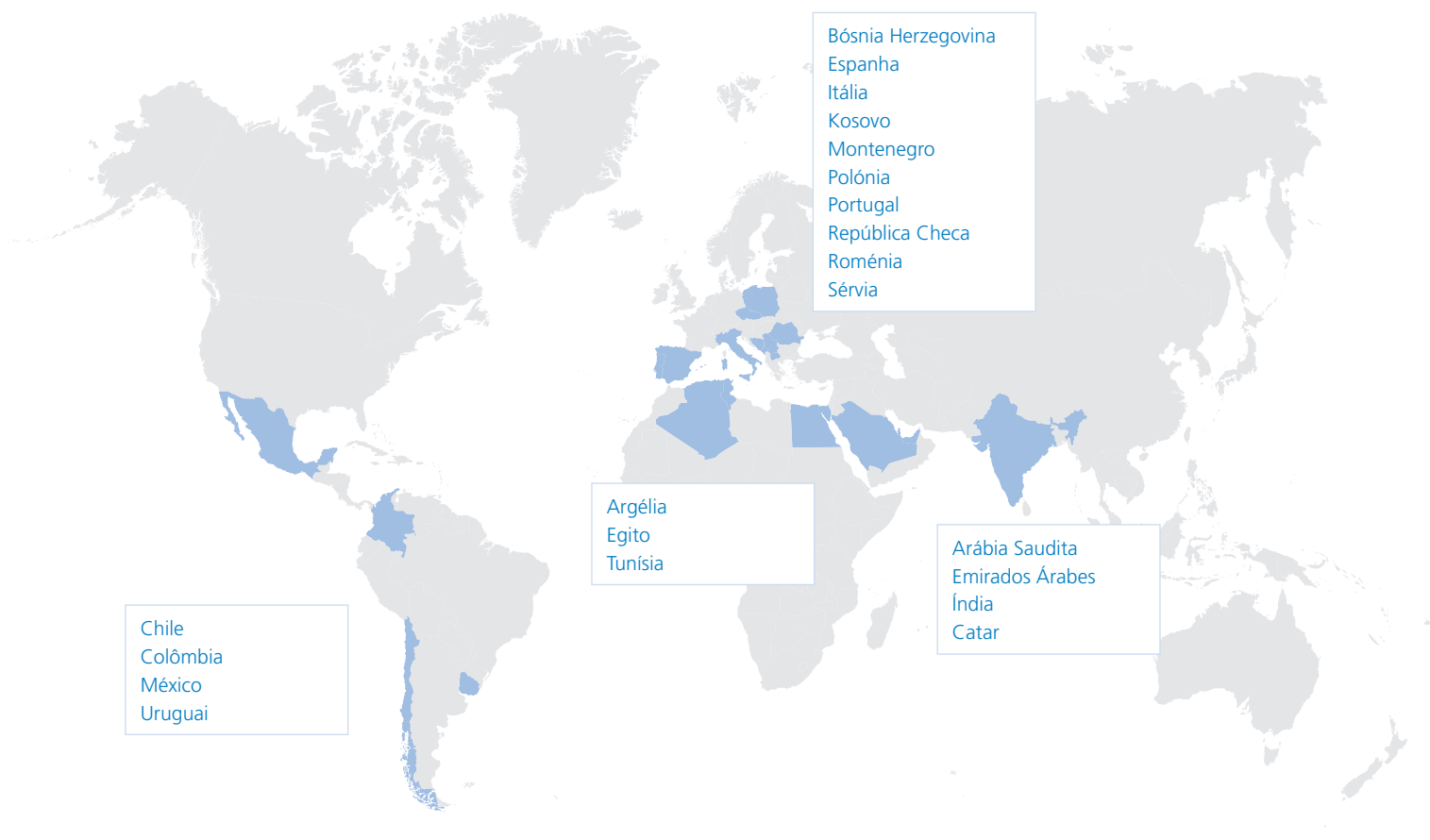
Aqualia no mundo

Atualmente, a Aqualia presta serviço a aproximadamente 23,5 milhões de utilizadores de 21 países: Espanha, Itália, Portugal, República Checa, Polónia, Roménia, Montenegro, Bósnia, México, Chile, Uruguai, Argélia, Egito, Emirados Árabes Unidos, Arábia Saudita, Sérvia, Kosovo, Tunísia, Catar, Índia e Colômbia.

Como empresa especializada na conceção, construção e operação de todo tipo de infraestruturas de saneamento, a Aqualia gere mais de 700 estações de depuração em quatro continentes.

Graças ao seu alto grau de inovação e profissionalismo, a Aqualia conseguiu empreender grandes projetos internacionais.

Aqualia no mundo



Europa

A empresa tem uma posição consolidada em países como a Espanha, a Itália, Portugal ou a República Checa, graças à concessão de serviços públicos de água, sendo a terceira empresa privada de gestão integral da água na Europa.

A Aqualia, no seu esforço para conseguir uma maior presença noutros países europeus, trabalha em novos projetos inovadores, como foi o caso da França, onde, durante 2015, se iniciou a atividade comercial e se participou no primeiro concurso para a delegação do serviço público de abastecimento e saneamento de Arles.



Principais trabalhos e atividades a nível europeu



Funcionário da SmVaK.

República Checa

- Como prova da confiança dos investidores no desenvolvimento internacional da Aqualia, a SmVaK (filial checa da Aqualia) realizou uma emissão de obrigações a 7 anos, única na República Checa e no mercado internacional da água.
- A SmVaK conseguiu dois novos contratos de 10 anos de duração, na sua área de influência: VelkeLosiny e Vratimov.

Durante 2015, o investimento da SmVaK no serviço do ciclo integral da água rondou os 20 milhões de euros.

Italia

- A sociedade siciliana Caltaqua, filial da Aqualia, presta serviço em 22 municípios da província de Caltanissetta, a mais de 270.000 habitantes. Conta com 4 estações de tratamento de água potável e 20 estações de depuração de águas residuais.
- A Caltaqua realizou um investimento record no seu serviço integral de água, no valor de 12 milhões de euros.

Portugal

- A Aqualia iniciou a sua atividade em Portugal em 2007. Atualmente é a responsável pela gestão integral da água nos municípios de Abrantes, Campo Maior, Elvas, Cartaxo e Fundão, prestando serviço a mais de 120.000 habitantes e gerindo mais de 770 km da rede de distribuição de água, 81 reservatórios, 36 estações de tratamento de água, 12 estações de bombagem de água, 24 estações de bombagem de águas residuais e 40 estações de águas residuais.
- Durante o ano de 2015, os Serviços de Campo Maior e Cartaxo, geridos pela Aqualia, foram reconhecidos com o Selo de Qualidade do Serviço de Abastecimento Público de Água, pelo segundo ano consecutivo.

A Aqualia participou no evento Eurocidade em Lisboa, no qual se fez referência ao modelo de colaboração nos serviços públicos da Eurocidade Badajoz-Elvas, locais nos quais a Aqualia gere o ciclo da água.

No que concerne ao desempenho da Aqualia no resto da Europa, destaca-se a execução de 7 contratos de construção de estações de tratamento de águas nos Balcãs.

O Diretor Internacional de Clientes da Aqualia foi nomeado representante espanhol à Assembleia Geral da EurEau, associação de âmbito europeu que reúne os operadores de gestão da água, tanto públicos como privados, e as associações nacionais do setor.

América

A Aqualia conta com uma importante atividade comercial em alguns dos principais países da América Latina e, durante 2015, realizou uma forte aposta na sua expansão neste mercado que, a médio/longo prazo, poderá vir a representar um impulso muito importante para o crescimento da companhia.

A empresa consolidou-se nos principais países deste continente, graças à sua participação em concursos de conceção e tecnologia de infraestrutura hidráulica, no México, Panamá, Colômbia e Equador, assim como na exploração e participação em projetos de água destinada à utilização industrial, no Chile, México e Perú.

A Aqualia foi adjudicatária de dois novos contratos ligados à atividade mineira e à depuração de águas residuais, pelo valor de 27 milhões de euros.



Principais trabalhos e atividades na América



Acueduto e estação de tratamento de água Acueducto II, México.

Chile

- A Aqualia foi adjudicatária do contrato, de mais de 10 milhões de euros, para a realização do serviço de tratamento de águas subterrâneas da barreira hidráulica de Ovejería, em Huechún, Região Metropolitana. O projeto inclui os trabalhos de engenharia, construção e implementação, assim como a operação e manutenção, durante 12 anos, da estação de nano-filtragem com uma capacidade de produção de 100 litros por segundo. O objetivo é assegurar a injeção de água de qualidade com um baixo conteúdo de sais dissolvidos.
- Por outro lado, as comunidades de Colina e Batuco, a norte da zona metropolitana de Santiago de Chile, irão beneficiar da construção da nova estação de tratamento de águas residuais de Cadellada, que a Aqualia vai construir. A nova estação, com uma capacidade de tratamento de 330 litros por segundo, atenderá as necessidades de cerca de 150.000 habitantes. Este projeto, avaliado em 15 milhões de euros, é do tipo chave-na-mão, incluindo a conceção, equipamento, construção, implementação e operação transitória a desenvolver durante um ano e meio.

México

- A Aqualia conseguiu dois novos contratos, por um valor de 81 milhões de euros, para o abastecimento da Cidade do México e para a petroquímica de Pemex:
 - O projeto de Cutzamala, mediante o qual se enfrenta o desafio de aumentar o sistema de abastecimento em mais uma linha, garantirá água potável à zona periférica da Cidade do México e é **considerada uma das maiores obras de engenharia civil do mundo**.
 - A corporação mexicana Pemex confiou na Aqualia para realizar as obras de modernização da captação de água no rio Mezcalpa, da qual se abastecem os centros processadores de gás Cactus e Nuevo Pemex. Estes trabalhos contam com um orçamento de 15 milhões de euros e envolvem a realização de uma renovação integral das instalações mecânicas, elétricas e de automatização.

No que se refere às atividades da Aqualia nos Estados Unidos e no Brasil, destaca-se o início da prospeção de mercado, com a exploração e deteção de novas oportunidades

de negócio, para o que se instalou um escritório comercial em Miami e se criou uma filial da Aqualia na América.

Médio Oriente

O Médio Oriente representa um pilar estratégico para a atividade da Aqualia. À sua experiência na Arábia Saudita e Emirados Árabes, soma-se o contrato recentemente obtido no Catar para gerir o sistema de saneamento de Al Dhakhira.



Principais trabalhos e atividades no Médio Oriente



Estação de tratamento de águas residuais em Meca.

Arábia Saudita

- A National Water Company (NWC) da Arábia Saudita reforçou a sua confiança na Aqualia, mediante a ampliação do contrato de Riad para a setorização dos DMZ (District Metric Zones) e o controlo de caudais e pressão. O projeto consiste no uso de caudalímetros de inserção e registadores de pressão que permitem dispor de informação em tempo real, possibilitando o controlo da operação dos setores que integram Riad. Quando terminarem os trabalhos que a Aqualia está a realizar, a capital saudita passará a contar com um sistema de distribuição de fluxo contínuo através de uma rede de 15.000 quilómetros.
- A Aqualia realizará, também, a operação e manutenção das duas principais estações de depuração de Meca, de 250.000 m³/dia cada uma, durante os próximos três anos. A *Alkhorayef Water and Power Company* e a Aqualia serão as responsáveis pela gestão das instalações e suas unidades de tratamento.
- Durante 2015, também foram adjudicados à Aqualia os contratos de serviços relativos à água e saneamento das linhas 4 e 5 do metro de Riad.

A Aqualia foi galardoada com o prémio para a melhor empresa de água de 2015, no Summit da Água e Energia, realizado na Arábia Saudita.

Emirados Árabes Unidos

- A Aqualia trabalha há mais de três anos no emirado do Abu Dhabi, graças à adjudicação do concurso para a gestão do sistema de saneamento e depuração de água daquela zona. A duração do contrato abrange um período de sete anos, até 2019, com um valor de 76,3 milhões de euros.

Catar

- A Aqualia mantém a sua participação no projeto de construção e operação, durante 10 anos, da estação de tratamento de águas residuais de Al- Dhakhira. Este contrato consiste na conceção, construção, operação e manutenção das instalações de tratamento de águas residuais, estações de bombagem de água residual, estações de bombagem de transferência e coletores associados à cidade. A nova estação de depuração tratará um caudal médio de 56.200 m³ diários e servirá uma população superior a 200.000 habitantes.

Presença da Aqualia noutros países

Egito

Um consórcio liderado pela Aqualia venceu o concurso para o projeto, construção e operação da estação de tratamento de águas de Abu Rawash situada no Cairo (Egito). **A estação de Abu Rawash será uma das maiores do mundo**, tratará

diariamente 1,6 milhões de m³ e servirá mais de 5,5 milhões de pessoas. Trata-se do maior contrato da história da Aqualia, já que constituirá um negócio para o consórcio de 2.400 milhões de euros.

A estação de tratamento de Abu Rawash é o maior contrato da história da Aqualia e o segundo concurso PPP no país.

Índia

A Aqualia, juntamente com a empresa SPML, uma das principais companhias indianas do setor da água, liderará a gestão dos serviços de distribuição domiciliária de água potável em cinco localidades do estado de Karnataka. O valor global dos contratos ascende a 65 milhões de euros, com uma duração de 5 anos.

Com a chegada da Aqualia, as cidades de Bellary, Hospet, Raichur, Haveri e Gadag, cuja população atinge os 1,2 milhões de habitantes, ver-se-ão beneficiadas por um projeto, cuja finalidade é garantir o abastecimento permanente da água.

Com este contrato, a Aqualia entra numa das maiores economias do mundo, a terceira com maior Produto Interior Bruto (PIB), segundo o Fundo Monetário Internacional (FMI).

Participação em eventos internacionais

Graças ao reconhecimento da Aqualia, quer a nível nacional, quer a nível internacional, a companhia foi convidada a participar nos eventos internacionais mais importantes sobre a gestão da água, nos quais pôde compartilhar a sua experiência com todos os interessados.

Durante 2015, destaca-se de novo a presença da Aqualia no **International Water Summit (IWS)**, um dos maiores eventos que se celebram no Médio Oriente. Organizado pela publicação MEED, este encontro é uma boa plataforma para o intercâmbio e apresentação de tecnologias sustentáveis e a prospeção de oportunidades.

A participação da Aqualia no IWS, no Abu Dhabi, reafirma o interesse e posicionamento da companhia no Médio Oriente.

A empresa também teve a oportunidade de apresentar as suas soluções eficientes, com um stand e a comunicação *"Water Management Efficiency Increase Solutions for the Kingdom"* no **Saudi Water Power Forum**, que ocorreu em Riad (Arábia Saudita), sendo este o evento de água e energia mais relevante do país, reunindo profissionais e membros chave do governo saudita. Durante as sessões, foram expostos os resultados alcançados nestes anos e definiram-se os planos para o futuro nestes dois setores estratégicos, água e energia.

O objetivo da empresa é "consolidar a nossa posição em projetos de grande volume e crescer em outros, de tamanho intermédio, para o sector privado e industrial"



Representantes da empresa no stand corporativo no International Water Summit, realizado no Abu Dhabi.



José Enrique Bofill durante a sua intervenção no Saudi Water Power Forum, realizado na Arábia Saudita.

Durante a 12ª edição da **Conferência IWA (Leading Edge Technology)** de Hong Kong, onde se reuniram 300 especialistas em tecnologia da água, a Aqualia apresentou o trabalho sobre a aplicação do processo ELAN® (Eliminação Autotrófica de Nitrogénio) aos efluentes industriais da conserveira galega Friscos.

Posteriormente, organizados pela **WEF (Water Environment Federation)** em Washington DC, realizaram-se outros dois congressos, um sobre resíduos e biossólidos e outro sobre água e energia. Mais de 1.500 pessoas reuniram-se para analisar o modo de evitar a produção de resíduos e maximizar a recuperação de recursos da água residual. A Aqualia contou com uma destacada participação, incluindo a coordenação de um workshop sobre a geração de biometano com os reatores anaeróbicos de membrana, que serão demonstrados no projeto *Life Memory*.

Por sua vez, a empresa participou, pela primeira vez, no **American Water Summit (AWS)**, realizado na cidade de Denver (Colorado), considerado por muitos como o principal evento do setor hídrico na América do Norte.

Também nos Estados Unidos, o diretor de Desenvolvimento Internacional da Aqualia participou como orador num pequeno-almoço profissional, organizado pela Spanish Trade



XXIX Convenção anual e Expo ANEAS 2015 (Chihuahua, México).

Commission de Chicago, entre empresas espanholas e responsáveis pela gestão da água no setor público norte-americano. No que concerne à presença da companhia em congressos e fóruns na América Latina, destaca-se o stand que a empresa instalou na **XXIX edição da Convenção e Expo ANEAS**, que reuniu, no México, especialistas, académicos, empresários e profissionais do setor da água potável e saneamento do continente americano e europeu. O stand recebeu numerosos delegados e visitantes interessados em conhecer as soluções completas para entidades e organismos públicos e privados que esta companhia

A participação nestes eventos confirma a forte aposta da Aqualia no mercado americano.

espanhola é capaz de oferecer para o ciclo integral da água.

Também em 2015, a Aqualia participou na **Exponor, a Feira Internacional da Indústria Mineira**, com um stand onde se apresentavam alguns dos seus mais destacados projetos desenvolvidos na América Latina.

Por outro lado, a **Federação Europeia de Associações Nacionais de Serviços de Água** celebrou, no decorrer de 2015, o seu 40º aniversário. Entre as atividades comemorativas, organizou-se uma série de conferências relativas aos temas mais candentes com que se debate este setor. O diretor internacional de Clientes da Aqualia fez uma intervenção na mesa *“Water matters for cities and tourism”*.

Por último, o diretor da delegação nos Balcãs participou recentemente na **conferência “Western Balkans Regional Conference”** sobre Public Procurement, que teve lugar em Sarajevo, organizada pelo Banco EBRD (European Bank for Reconstruction and Development), na qual a companhia transmitiu a sua experiência em concursos para contratos públicos.



International Water Association Leading Edge Technology 2015 (Hong Kong).

A nível nacional, a Associação Espanhola de Abastecimento de Água e Saneamento (AEAS) celebrou, este ano, a trigésima terceira edição das suas Jornadas Técnicas que, como é costume, têm associada uma zona expositiva - o Salão Tecnológico da Água – na qual, a Aqualia contou, mais uma vez, com um stand corporativo. Nestas Jornadas, realizadas em Burgos, marcaram presença diversas empresas gestoras de água, fornecedores e clientes institucionais, o que torna este evento no principal fórum do setor da água urbana, em Espanha.

Correspondendo à sua condição de líder no setor da gestão da água em Espanha, a Aqualia desfrutou de uma presença global, com ações destacadas e inovadoras em todos os aspetos das Jornadas (apresentações, stand, atos lúdicos, etc.). Assim, por exemplo, dentro do programa deste ano, a Aqualia apresentou comunicações sobre a Pegada Hídrica; a regulação na Europa; ou a implementação de projetos de I&D+i na produção.



No stand da Aqualia, representantes da empresa juntamente com Fernando Morcillo, presidente da AEAS; José Carbonell, secretário da AEAS; Javier la Calle, alcaide de Burgos; Juan Antonio de Miguel, gerente das águas de Burgos e Carolina Blanco, presidente das águas de Burgos.

Participação da Aqualia em associações empresariais

Associações internacionais

International Desalination Association (IDA)
International Water Association (IWA)
EUREAU
Smart Water Networks Forum (SWAN)
Associação do Setor de Abastecimento e Saneamento na República Checa (SOVAK)
Associação para a Gestão da Água na República Checa (SVH)
Associação Checa de Tecnologia sem Escavação (CZSTT)
Câmara de Comércio Checo-Polaca
Associação para o Desenvolvimento da Região da Morávia e Silésia
Associação de Operadores de Abastecimento e Saneamento da República Checa
Comité Consultivo do Saudi Power & Water Forum (Arábia Saudita)
Comité Consultivo da Água da Fundação Ditchley (UK)
Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción (CMIC)
Asociación Latinoamericana de Desalación y Reuso del Agua (ALADYR)
Federazione Italiana delle imprese dei servizi idrici, Energetici e Vari (FEDERUTILITY)
Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA)
Associação das Empresas Portuguesas para o Setor do Ambiente (AEPSA)

Associações nacionais

Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (AEAS)
Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA)
Agrupació de Serveis de l'Aigua de Catalunya (ASAC)
Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)
Asociación Española de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA)
SEOPAN-AGUA
Asociación para la Defensa de la Calidad de las Aguas (ADECAGUA)
Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo (SERCOBE)
IMDEA-AGUA
Fondo de Cooperación para el Agua y Saneamiento
Asociación Empresarial del Sector del Agua de Andalucía (AESA)
Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB)
Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de La Comunidad Valenciana (AVAS)
Asociación Canaria de Empresas de Gestión de Agua Urbana (ACEGUA)
Fundación Centro Canario del Agua (FCCA)
Asociación Cluster de Industrias de Medio Ambiente de Euskadi (ACLIMA)
Fundación Moderna
Plataforma Tecnológica Española de la Biomasa (BIOPLAT)
ZINNAE Cluster Urbano para el uso eficiente del Agua
Centro de las Nuevas Tecnologías del Agua (Fundación CENTA)

Responsabilidade Social Corporativa

A Nossa visão

- Garantir um comportamento íntegro, honesto e transparente.
- Expandir os valores corporativos a toda a cadeia de valor.
- Manter um diálogo ativo e dar resposta aos grupos de interesses.

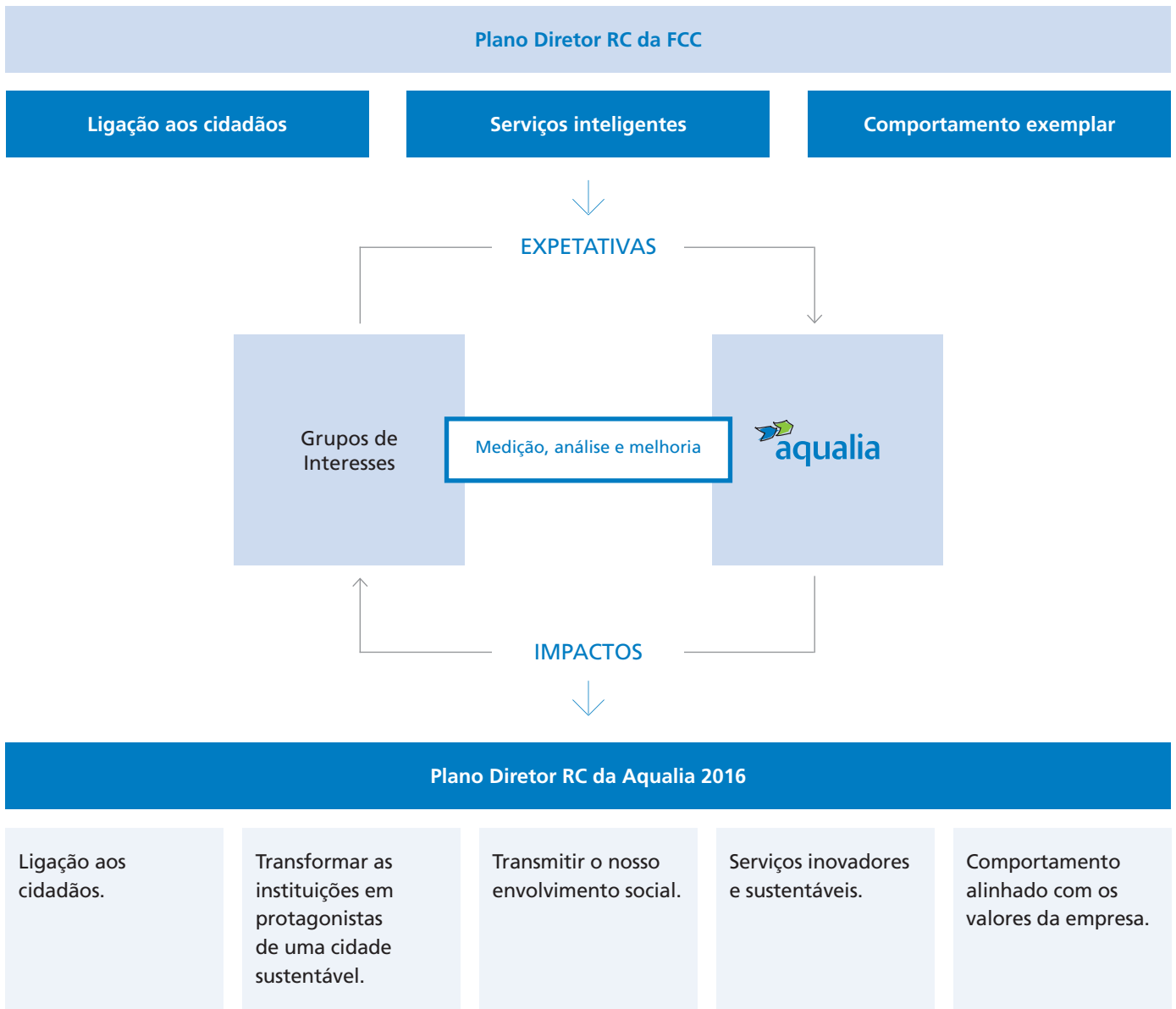


A Aqualia entende a Responsabilidade Corporativa (RC) como o desenvolvimento de um modelo de negócio que, além de acrescentar valor à companhia e de garantir a necessária rentabilidade e competitividade, contribua de forma ativa para o progresso da sociedade, gerando a confiança e a segurança entre os seus principais grupos de interesses: Administrações públicas, Organizações, meios de comunicação, utilizadores, fornecedores, funcionários e a sociedade em geral.

A companhia toma como ponto de partida, para a implementação do seu modelo, os princípios de atuação do Grupo FCC a que pertence: **ligação aos cidadãos, desenvolvimento de serviços inteligentes e comportamento exemplar** da empresa e de todos os seus membros.

A partir destes compromissos, em conjunto com a análise das necessidades e expectativas dos grupos de interesses, a Aqualia definiu linhas de atuação próprias que se integram na operação da companhia:

1. **Ligação aos cidadãos.**
2. **Transformar as instituições em protagonistas de uma cidade sustentável.**
3. **Transmitir o nosso envolvimento social.**
4. **Serviços inovadores e sustentáveis.**
5. **Comportamento alinhado com os valores da empresa.**



Os grupos de interesses identificados são as pessoas, organizações e instituições que afetam ou são afetadas pelas

decisões da companhia, abrangendo desde as Administrações Públicas até aos funcionários.

Administrações públicas	Organizações de consumidores e ONG's	Meios de comunicação	Utilizadores	Fornecedores	Funcionários
Municipal, Autónoma, Nacional e Europeia	Organizações de Consumidores	Locais, Nacionais e Internacionais	Regantes	Estratégicos e Locais	Estrutura Operativa
Comissão de Preços	Comunidades e associações de Regantes	Gabinetes de Comunicação de Câmaras Municipais	Associações de moradores		Estrutura Funcional
	Associações Organizações Ecologistas	Agências de Notícias	Centros Públicos		Pessoal de Produção (quadros médios)
		Cidadãos	Indústrias		Pessoal de Produção
			Câmaras Municipais		(outros quadros)
			Cidadãos		

A Aqualia põe em prática os seus princípios de Responsabilidade Corporativa sobre todas as atividades que controla, com a

finalidade de conseguir uma gestão sustentável e garantir um impacto positivo na sociedade, para o que exige o cumprimento

do seu **Código Ético** aos seus funcionários e o seu conhecimento e entendimento aos seus fornecedores.

Diálogo ativo com os grupos de interesses

Com o objetivo de identificar os aspetos económicos, sociais e ambientais mais importantes para os seus grupos de interesses, a Aqualia realiza, periodicamente, estudos específicos para cada um deles.

No último estudo, realizou-se um inquérito a todos os funcionários e implementaram-se vários focus group, onde os representantes dos grupos de interesses externos puderam expressar livremente as suas inquietudes e interesses.

Os assuntos identificados formam já parte da estratégia de Responsabilidade Corporativa da companhia e integram-se nos seus planos de ação.

	Grupos de interesses externos	Funcionários
ASPETOS MAIS RELEVANTES	<ul style="list-style-type: none"> Definição da estratégia da Aqualia. Diálogo com os grupos de interesses. Objetivos e grau de cumprimento. Definição da atividade da empresa. Informação sobre o desempenho social. 	<ul style="list-style-type: none"> Iniciativas para melhorar a qualidade da água. Ações para facilitar o desenvolvimento profissional. Melhorias no atendimento ao cliente. Medidas para garantir a igualdade e diversidade. Ações de melhoria da saúde no trabalho.
ASPETOS MENOS RELEVANTES	<ul style="list-style-type: none"> Informação sobre o governo corporativo. Informação sobre o desempenho económico. Informação sobre o desempenho na gestão dos recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> Ações para promover o desporto. Iniciativas de colaboração com universidades e promoção da cultura. Iniciativas para melhorar transparência da faturação e o controlo do consumo.

*Pessoas que trabalham
para pessoas*



03

MOMENTOS AQUALIA

26 Momentos Aqualia 2015



janeiro

O regulador português reconhece a qualidade dos serviços oferecidos pela empresa em Campo Maior e no Cartaxo.



Lançamento de One, nova intranet corporativa.

fevereiro

A Eurocidade como exemplo de colaboração na prestação de serviços públicos aos cidadãos.



Workshops de formação para jornalistas em colaboração com a APIA.

março

Lançamento do concurso "Enche o teu mundo de vida". Celebramos o Dia Mundial da Água.



Apresentação do estudo da Pegada Hídrica e Água Virtual em Cantábria.

abril

A estação de dessalinização de Ibiza é o lugar escolhido para apresentar, aos chefes de serviço, pessoal da estação e encarregados das Baleares, a campanha de sensibilização contra o consumo de álcool e drogas, da iniciativa do departamento de Segurança e Saúde.



XXXIII Jornadas AEAS em Burgos.

maio

A limpeza da lagoa do Peix, em Formentera, um exemplo do envolvimento com o meio ambiente e a sociedade.



Caltaqua distribui o "Caderno Educativo Aqualia" às crianças que assistem à Jornada de Portas Abertas realizada em Caltanissetta (Itália).

junho

Termina o I programa Meentoring.



Lançamento do projeto SMART Green Gas, que investiga a valorização energética de resíduos e efluentes através da obtenção de bio metano.

julho

Novo contrato das duas maiores estações de tratamento de águas de Meca, terceiro grande contrato na Arábia.



Pitiusas unidas pela água. A Aqualia reúne os conselheiros responsáveis dos Serviços Municipais de Águas dos municípios que gere na Ilha para analisar a atualidade da água e apresentar uma campanha de consumo responsável.

agosto

Adjudicação da estação Abu Rawash, Egito. O maior contrato da nossa história.



Alunos de mestrado da UNESCO interessam-se pela nossa gestão.

setembro

SmVak implementa um ambicioso projeto, com o qual incentiva os consumidores a beber água da torneira e promove os restaurantes que a oferecem.



Pela inserção laboral dos Jovens, através da adesão à Aliança para a Formação Profissional Dual.

outubro

O Município de Molins de Rei e a Aqualia criam um Fundo de Solidariedade para garantir o acesso à água potável e ao saneamento de todos os cidadãos.



Jerez de la Frontera acolhe durante três dias o European Benchmarking Cooperation Workshop (EBC), um exercício de comparação e melhoria dos modelos de gestão do ciclo da água, que congrega representantes de 21 países.

novembro

Em Oviedo já se utiliza a tecnologia Remotely Piloted Aircraft System (RPAs) em diversas atividades relacionadas com o serviço municipal da água que a Aqualia presta.



Todos unidos contra a violência de género.

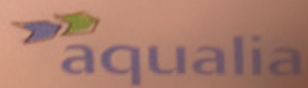
dezembro

Dia Mundial das Pessoas com Deficiência. A Aqualia colaborou com cinco organizações que trabalham em Oviedo, Segóvia, Jerez, Villena e Formentera/Ibiza a favor dos deficientes.



Aqualia é reconhecida pela publicação iAgua como a entidade mais influente pela sua comunicação, dentro do ranking das 100 principais organizações do setor da água.

*Pessoas que trabalham
para pessoas*



04

SERVIÇO

- 30 Inovação e proximidade ao cliente
- 31 Linhas de ação 2015
- 32 Qualidade da água
- 33 Clientes: multicanalidade
- 38 Fatura transparente
- 42 Inovação no ciclo da água
- 49 Atuações específicas para a melhoria do serviço
- 51 Desafios 2016



Inovação e proximidade ao cliente

A Nossa visão

- Oferecer o melhor serviço conforme as necessidades dos cidadãos.
- Assegurar a máxima qualidade da água e do serviço prestado.
- Apostar na transparência da informação oferecida aos utilizadores.
- Manter a aposta na inovação e nas novas tecnologias.

Principais dados	2013	2014		2015	
Fornecimento de água potável ao domicílio*	7.296.656	7.436.343	↑	7.475.077	habitantes
Saneamento	2.896.980	2.915.643	↓	2.850.401	clientes
Água potável produzida	752.507.106	615.463.970	↓	607.837.297	m ³
Rede de abastecimento	45.259	48.537	↓	45.498	km
Rede de esgotos	20.230	20.985	↓	20.889	km
Análises de qualidade da água	1.194.432	1.085.781	↓	840.446	

*Dados de Espanha e SmVaK.

Cumprimento dos desafios 2015

	Compromisso 2015	Nível de cumprimento	Comentários
CLIENTES	Desenvolvimento de uma loja virtual de atendimento ao cliente em app.	100%	Desenvolvido integralmente em 2015. A implementação realizou-se em fevereiro de 2016.
	Promover e participar em novos projetos Smart Water.	100%	Ampliou-se o Projeto Smart Water Santander em 1.172 contadores (Fase II).
	Continuar a participar em Projetos Internacionais.	100%	Iniciou-se o Projeto UrbanWater em Almería com um alcance de 1.000 pontos de leitura.
INOVAÇÃO	Ter uma viatura a funcionar com biometano a partir de água residual.	100%	O primeiro automóvel de GNC da Volkswagen chegou a Chiclana no dia 17/11/2015.
	Ter em operação a primeira instalação industrial de ELAN.	100%	O processo ELAN na estação de Guillareí arrancou com um reator de 115 m ³ em setembro de 2015.
	Ter um projeto da Área de Gestão inteligente fora de Espanha.	100%	Implementou-se um sistema de gestão inteligente em Janovice (CZR) com 570 contadores.

Linhas de ação 2015

A atuação da Aqualia durante o ano 2015 foi orientada para o cliente final, com um especial enfoque na qualidade dos canais de comunicação. A interatividade total destes canais (presencial, telefónico, Internet) permite ao cliente decidir, a qualquer momento, através de que

canal quer comunicar e ver as suas necessidades atendidas em tempo real.

Além disso, a empresa mantém um forte compromisso com os cidadãos para melhorar

constantemente a qualidade do serviço oferecido, aplicando um controlo exaustivo sobre todas as suas atividades, trabalhando na melhoria da qualidade da água fornecida e no desenvolvimento de projetos inovadores que implicam avanços no serviço e a sua sustentabilidade.



Qualidade da água

O principal objetivo da Aqualia é conseguir que a água chegue ao cliente com a melhor qualidade e em quantidade suficiente, assegurando a sustentabilidade ambiental ao longo de todo o ciclo. Para alcançar este propósito, foi elaborado um Plano Estratégico de Qualidade que visa

proporcionar, aos clientes, um serviço com os máximos níveis de qualidade e eficiência. Este plano contém uma série de linhas de ação que se englobam em quatro categorias: **qualidade da água fornecida, eficiência do serviço, rendimento técnico da rede e nível de atendimento ao cliente.**



Qualidade certificada

Para assegurar um abastecimento de água com a máxima qualidade, a equipa da Aqualia trabalha em linha com os regulamentos e controlos que as administrações estabelecem sobre esta atividade. Com este enfoque, a companhia conseguiu que 98,3% das suas instalações em Espanha estejam certificadas segundo as normas UNE-EN ISO 9001:2008 de gestão da qualidade e UNE-EN ISO 14001:2004 de gestão ambiental, superando os 70% no caso das instalações a nível internacional.



% Instalações certificadas	ISO 9001	ISO 14001
Aqualia Espanha	98,3%	98,3%
Aqualia (todo o mundo, incluindo Espanha)	79,3%	74,1%

No Dia Mundial da Qualidade, o sistema de gestão da Aqualia celebrou 18 anos. Desde 1997, o Sistema de Gestão de Qualidade foi evoluindo, adaptando-se às necessidades da organização e convergindo para um sistema único, integrado e eficiente.

A qualidade da água verifica-se através de exaustivas análises realizadas pelo AqualiaLAB, os laboratórios da Aqualia que desempenham um papel fundamental no acompanhamento e controlo da qualidade da água. Nestes laboratórios garante-se a qualidade da água fornecida, mediante verificações anuais, através de 840.446 determinações paramétricas, das quais mais de 99,7% estavam conformes. Estes laboratórios estão acreditados segundo a norma UNE-EN- ISO 17025 sobre laboratórios de ensaio e calibração.

Além disso, como todos os agentes implicados no abastecimento de água para consumo humano em Espanha, a Aqualia reporta dados sobre a gestão da água ao **Sistema de Informação Nacional de Águas de Consumo (SINAC)**, organismo dependente do Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade, que recolhe dados sobre as características dos abastecimentos e qualidade da água para consumo humano que se fornece à população espanhola.

O objetivo deste sistema é dispor de informação sobre as infraestruturas de captação, tratamento e abastecimento de água e sobre os laboratórios de controlo de qualidade da água, com o propósito de conhecer qual é a qualidade da água para consumo humano que se fornece à população espanhola. Deste modo, é possível detetar eventuais incumprimentos e riscos para a população, derivados da ingestão de água de consumo humano, facilitando,

também, ao cidadão, informação básica relacionada com as zonas de abastecimento e a respetiva qualidade da água.

Assim, os cidadãos dispõem de informação pública sobre estes controlos na página web do SINAC (<http://sinac.msn.es>) e nas webs locais, onde a Aqualia oferece serviços (também disponíveis em www.aqualia.com).

Compromisso com a qualidade em toda a cadeia de valor

A Aqualia entende que uma gestão responsável só é possível com o envolvimento de todos os grupos de interesses e, em especial, daqueles sobre os quais a companhia tem maior influência: os **fornecedores**.

Nesse sentido, a Aqualia torna os seus fornecedores participantes da missão, visão e valores da companhia, envolvendo-os no objetivo comum de melhorar a sustentabilidade e a qualidade em toda a cadeia de valor.

Para tal, a Aqualia estabeleceu um procedimento de avaliação e acompanhamento de fornecedores que garante o cumprimento dos requisitos derivados dos valores e políticas da companhia.

Critérios de avaliação e acompanhamento de fornecedores

Qualidade técnica

- Necessário para poder avaliar a oferta.

Cumprimento mínimo impacto ambiental

- Cumprimento ambiental em todas as suas atividades.

Cumprimento em Prevenção de Riscos

- Controlo e acompanhamento aos fornecedores do cumprimento da legislação em matéria de Prevenção e segurança no trabalho.

Cumprimento regulamentação laboral

- Processos de contratação segundo o quadro normativo, e disposição de seguros de trabalho.

Código ético

- Conhecer e entender o código ético da Aqualia e cumprir os dez princípios do Pacto Mundial promovido pela ONU.

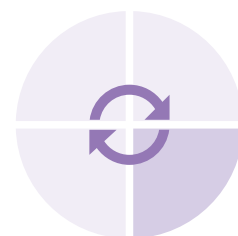
Clientes: multicanalidade

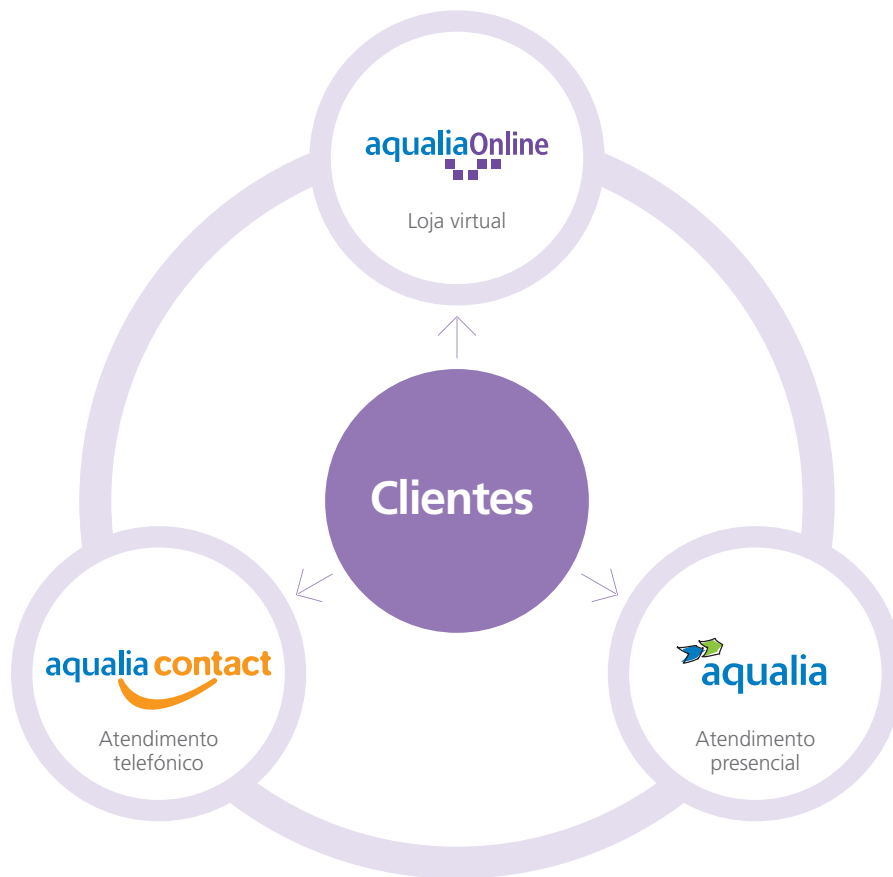
Os clientes são o maior dos valores com que a companhia conta e aumentar a sua satisfação e fidelização é o objetivo. Para tal, a Aqualia desenvolve um serviço de Atendimento ao cliente **próximo e personalizado** que permite conhecer as suas inquietudes, assim como dar resposta e oferecer soluções de maneira ágil, rápida, simples e eficaz.

A companhia oferece um serviço integral multicanal que dá resposta a todas as

necessidades dos seus clientes. Os canais presenciais, telefónico e internet, permitem ao cliente escolher o método que prefere para comunicar e encontrar solução para as suas necessidades.

Através da multicanalidade, consegue-se a melhoria do serviço, obtendo menores tempos de resposta, maior proximidade com o cliente, aumentando a sua confiança, agilidade na resolução de ocorrências e incremento do valor da comunicação.





Os clientes podem consultar quais são os canais de Atendimento ao Cliente da Aqualia em:
<http://www.aqualia.com/aqualia/atencion-al-cliente/index.html>

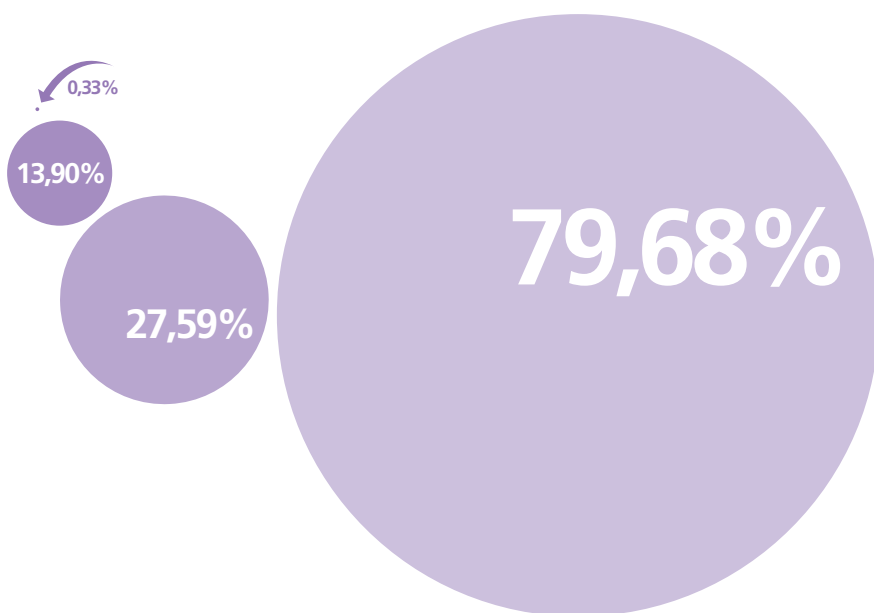
O centro telefónico de atendimento ao cliente da Aqualia **evitou mais de 747.000 deslocações** durante o ano 2015.

O serviço telefónico, através do Centro de Atendimento ao Cliente (Aqualia contact), possibilita ao cliente realizar todas as operações de gestão, sem necessidade de se deslocar às lojas e permite, ao estar disponível as 24 horas dos 365 dias do ano, reduzir ao máximo o tempo de resposta

para a resolução de avarias nas redes de distribuição, com a consequente poupança de água. Um reduzido tempo de espera para comunicar uma avaria permite uma resolução ágil e eficaz para qualquer tipo de ocorrência na rede, o que resulta numa melhoria dos rendimentos da distribuição

da água. Este serviço de atendimento ao cliente recebeu cerca de 750.000 chamadas no ano, realizando o seu atendimento em 6 idiomas: castelhano, galego, catalão, inglês, alemão e francês.

Chamadas recebidas em 2015



Apenas 0,33% foram reclamações, das quais 38,69% eram problemas relacionados com a faturação.

- Consultas 79,68%
- Solicitações 27,59%
- Avarias 13,90%
- Reclamações 0,33%



Durante 2015, foram geridas **80.254 comunicações** sem necessidade de deslocações, nem de chamadas telefónicas, no momento e lugar escolhidos pelos clientes.

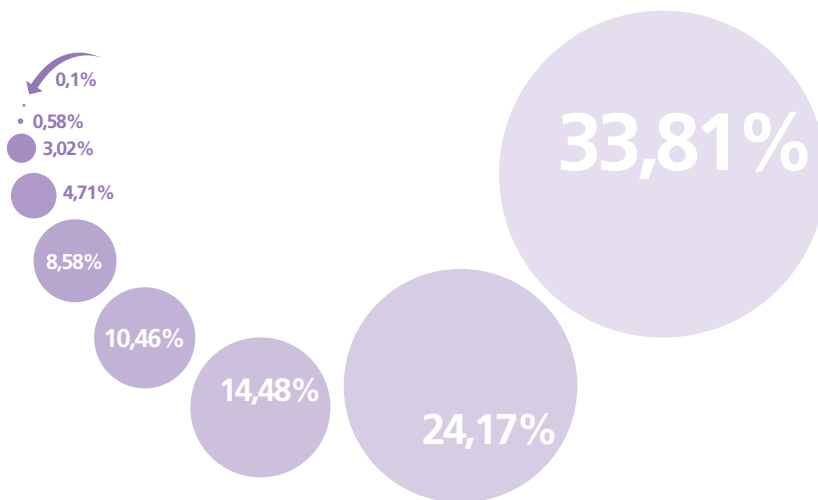
A Aqualia dispõe de uma página web corporativa, em 5 idiomas, que oferece informação geral da empresa. Existem, também, diferentes webs locais dos municípios onde a Aqualia presta serviço que incluem uma informação mais concreta e

personalizada sobre os serviços da empresa na localidade em questão.

A partir destas páginas web da Aqualia, tanto a corporativa, como as locais, facilita-se o acesso à loja virtual, AqualiaOnline,

através da qual se podem realizar as mesmas operações de gestão relacionadas com o serviço, como as que se podem efetuar presencialmente ou por telefone.

Solicitações 2015 através da AqualiaOnline



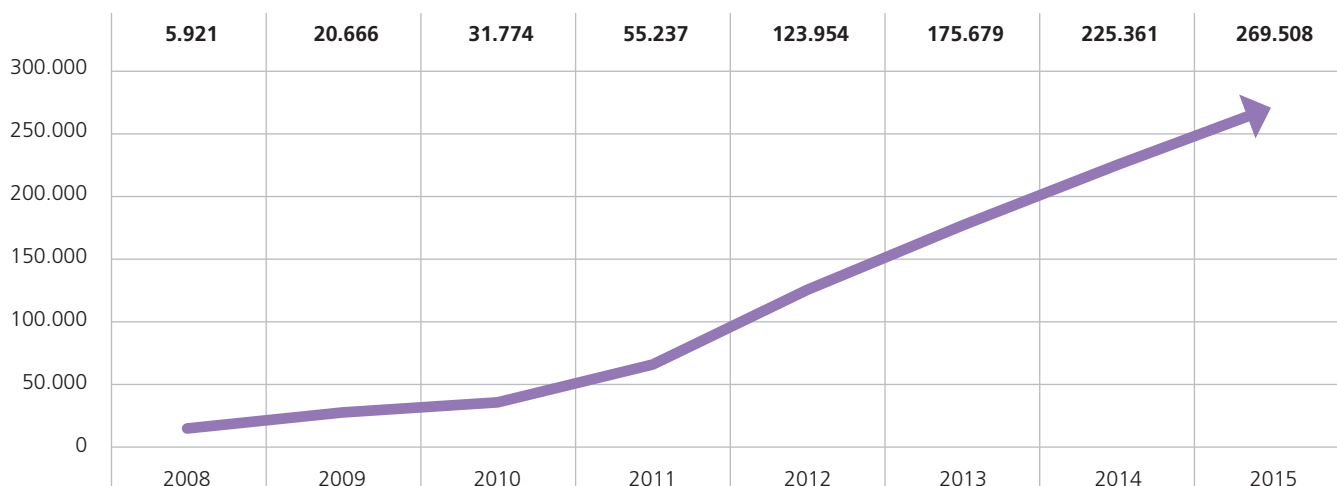
Apenas 3,02% foram reclamações.

Modificação de dados	33,81%
Pagamento online	24,17%
Faturação eletrónica	14,48%
Leituras	10,46%
Preguntas e sugestões	8,58%
Alteração de titular	4,71%
Reclamações	3,02%
Ativações de contrato	0,58%
Ligações	0,1%

A utilização das novas tecnologias nos canais de atendimento ao cliente é a chave da comunicação da Aqualia com os seus clientes.



Evolução dos contratos registados na AqualiaOnline



A eficiência destes canais de comunicação permitiu, uma vez mais, reduzir o número de reclamações dos clientes.

Com o objetivo de manter e melhorar este serviço, mais de 300 funcionários do departamento de Atendimento ao Cliente receberam formação sobre Proteção de Dados, ao longo de 2015.

Os canais Aqualia contact e AqualiaOnline encontram-se, desde 2011, certificados na Norma UNE 27001; "Sistemas de Gestão de Segurança da Informação", salvaguardando a segurança dos dados dos seus clientes, assim como a sua integridade, disponibilidade e confidencialidade.

Atendimento presencial

As Lojas de atendimento ao cliente da Aqualia são espaços cómodos e modernos, concebidos para oferecer uma atenção personalizada e facilitar as diligências dos nossos clientes.

Além do atendimento telefónico e através da internet, os clientes podem dirigir-se às lojas da companhia para realizar os seus trâmites ou consultas.

Durante 2015, com o objetivo de alcançar a excelência no atendimento que oferecemos aos clientes, 650 funcionários, quer das lojas, quer do atendimento online ou telefónico, receberam formação específica.



Em 2015, inauguraram-se novas lojas de atendimento ao cliente em Salobreña (Granada) e Guareña (Badajoz). Cabe destacar a reabertura ultra rápida da loja de Vélez-Málaga, após a ocorrência de um incêndio – em apenas cinco dias, os trabalhadores da Aqualia foram capazes de voltar a prestar o serviço presencial de atendimento ao cliente, sendo um claro exemplo da vocação de serviço público que caracteriza a atividade da organização.

"Ao serviço do cidadão", 20 anos de serviço em Benalmádena

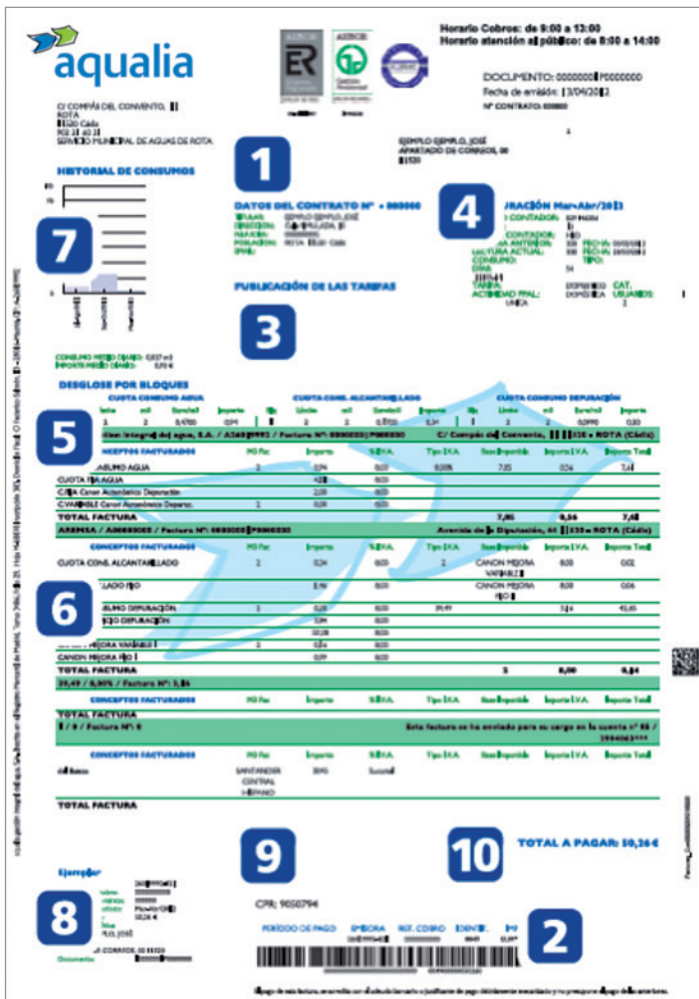
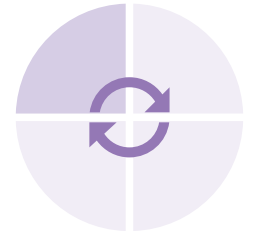
O clube Náutico do Porto Desportivo de Benalmádena foi palco da celebração do 20º aniversário da Emabesa, empresa mista para a gestão da água de Benalmádena (Málaga), de que a Aqualia faz parte. O evento, inaugurado pelo presidente do município de Benalmádena e presidente da Emabesa, constituiu um reconhecimento e homenagem a todos os funcionários da empresa que têm prestado um serviço básico, com a máxima qualidade, aos cidadãos desta localidade malaguenha.

O programa da jornada incluía duas apresentações: "A comunicação, aspeto chave no atendimento ao cidadão", realizada pelo diretor de Comunicação e Marketing da Aqualia, e "O aquífero de abastecimento em Benalmádena" que esteve a cargo de Bartolomé Andreo, catedrático de Hidrologia da Universidade de Málaga.

Fatura transparente

A Aqualia entende que um serviço de qualidade deve oferecer aos seus clientes uma fatura clara e personalizada. Neste sentido, a companhia manteve um design da fatura completo e simples que tem como objetivo a fácil compreensão por parte de todos os seus clientes. O formato gráfico foi personalizado para cada tipo de cliente, com a informação estruturada de modo a que a sua interpretação seja mais simples.

No âmbito do compromisso social da Aqualia, as faturas são utilizadas como meio de difusão de mensagens de sensibilização social e ambiental, ligadas ao carácter público da água e orientadas para que a gestão, pública ou privada, seja eficiente e sustentável (financeira e socialmente), potenciando, por sua vez, os atributos de proximidade, envolvimento e profissionalismo.



As faturas da Aqualia vêm acompanhadas de uma explicação e contêm os seguintes dados:

- 1 Titular do contrato.
- 2 Dados de interesse.
- 3 Publicação de tarifas.
- 4 Dados da faturação.
- 5 Descrição dos blocos de consumo e preços.
- 6 Detalhe dos conceitos faturados e seus valores.
- 7 Histórico de consumos.
- 8 Dados para o controlo de cobrança.
- 9 Data limite de pagamento.
- 10 Total a pagar.



É A AQUALIA QUE FIXA OS PREÇOS DA ÁGUA?

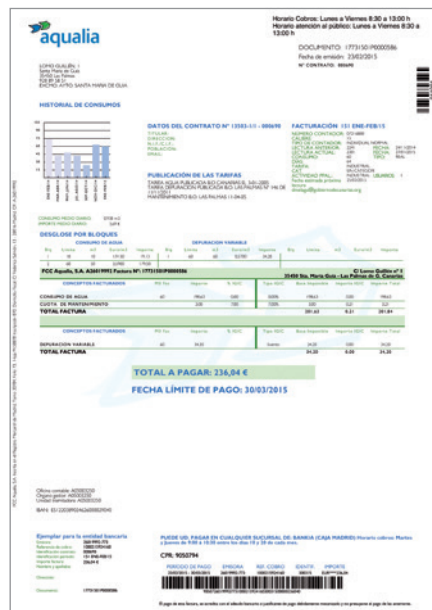
Não. Só o município pode fixar e modificar a tarifa da água, conforme estabelece a Lei

#12verdadesSobreAgua

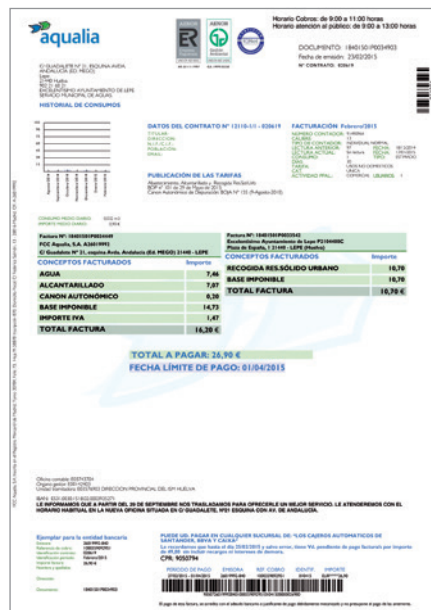
Tipos de fatura da Aqualia

A companhia emite 3 tipos de faturas, conforme as preferências de cada cliente:

Fatura normal detalhada



Fatura resumida



Fatura resumida por conceptos



Toda a informação de interesse detalhada.

Resumo dos conceitos e destacando o valor total.

Valor resumido por cada conceito.

QUE CONCEITOS REÚNE A FATURA DA ÁGUA?

Os custos do ciclo completo da gestão da água (abastecimento, saneamento e tratamento). Por vezes, também impostos e taxas municipais ou autonómicas, que nada têm a ver com o serviço de água.

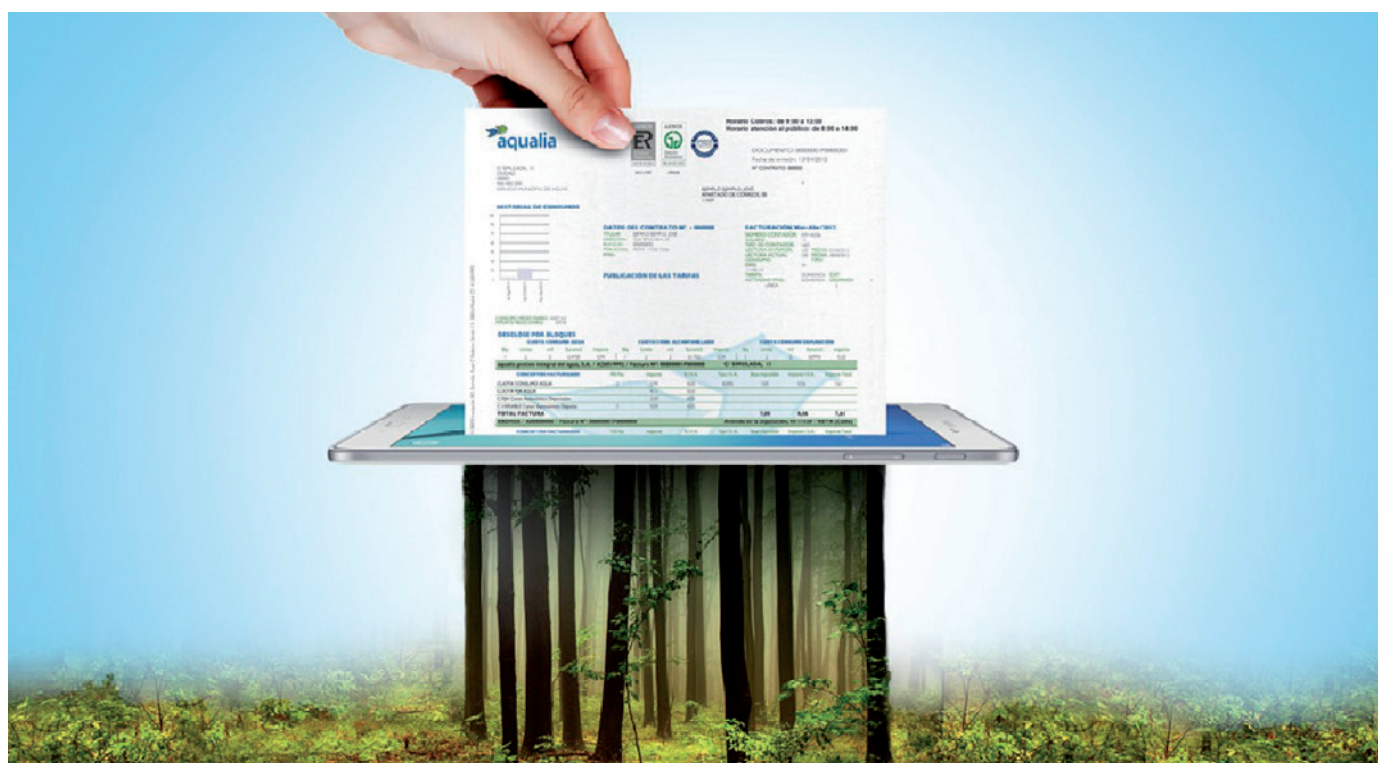
#12verdadesSobreAgua

Fatura eletrónica

Tornamos os clientes cúmplices do nosso compromisso ambiental.

Aspeto	2013	2014		2015
Nº de faturas eletrónicas emitidas	532.260	650.000	↑	675.000
Nº de clientes com fatura eletrónica	132.000	132.600	↑	174.500
Acesso à distância à leitura de contadores	52.600	55.000	↑	57.600
Nº de canais disponíveis para ampliar a leitura	111.000	113.400	↑	117.300
Nº de clientes de grande consumo monitorizados	1.200	1.200	=	1.200
Nº de situações irregulares regularizadas de consumo não controlado	7.000	5.907	↑	6.369

O número de faturas eletrónicas emitidas em 2015 aumentou 3,85%, relativamente a 2014, o que significa um crescimento de 31,60% nos clientes com este tipo de faturação.



Contadores de qualidade

A Aqualia escolhe contadores de muito alta fiabilidade para garantir aos seus clientes que apenas lhes fatura o que consumiram. Para a seleção destes contadores, a companhia conta com a colaboração de três laboratórios metrológicos acreditados que

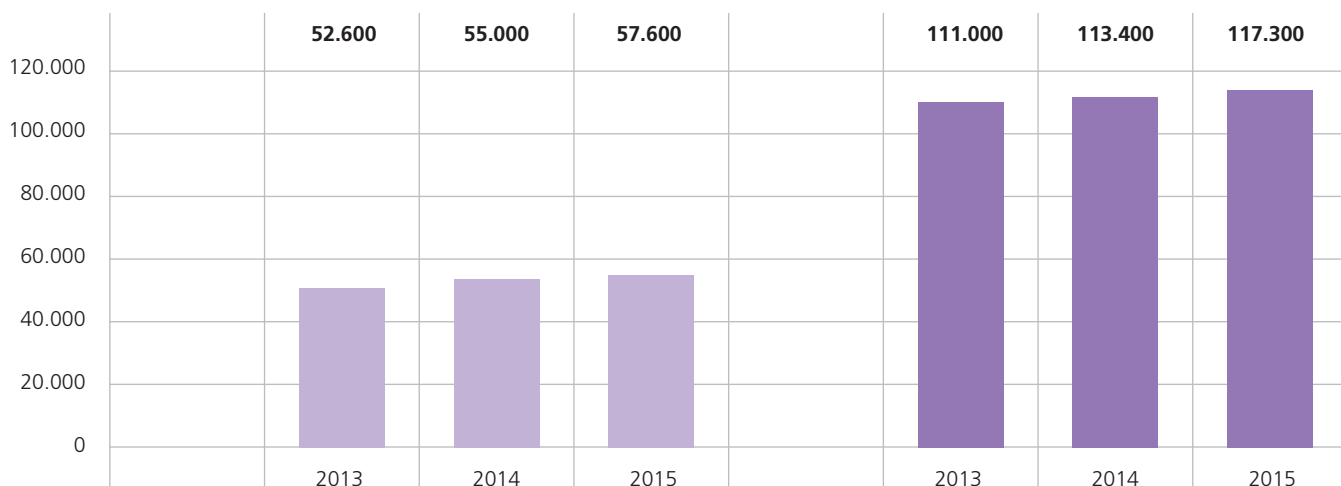
realizam ensaios que comprovam a qualidade dos equipamentos. Por sua vez, o novo fornecedor deve submeter-se a auditorias por parte da Aqualia que assegurem a qualidade e capacidade no fornecimento. Desta forma, antes de instalar um novo

modelo de contador, é preciso superar os referidos ensaios e controlos. Após esta primeira fase, instala-se um número determinado de contadores em clientes finais, realizando uma monitorização e análise do seu funcionamento.

Leitura de contadores à distância

Trabalhar com as leituras dos contadores repercute-se num benefício direto para os utilizadores, já que, assim, recebem uma fatura que reflete com exatidão qual é o consumo que tiveram. Com este propósito, a Aqualia instalou, durante 2015, mais 2.600 contadores com leitura à distância relativamente ao ano anterior, estando disponíveis mais 3.900 canais para ampliar a leitura a outros utilizadores, no futuro.

Os contadores com leitura à distância aumentaram 4,73% em 2015 e os canais disponíveis para ampliar a leitura em 3,44% relativamente a 2014.



A companhia continuou, também, a monitorização exaustiva de mais de 1.200 clientes de grande consumo, para adequar o abastecimento ao seu consumo real e informar possíveis ocorrências.

Em 2015 regularizaram-se 6.369 situações de fraude e consumo não controlado, o que significa mais 7,82% do que em 2014.

Acesso à distância à leitura de contadores
Nº de canais disponíveis para aumentar a leitura

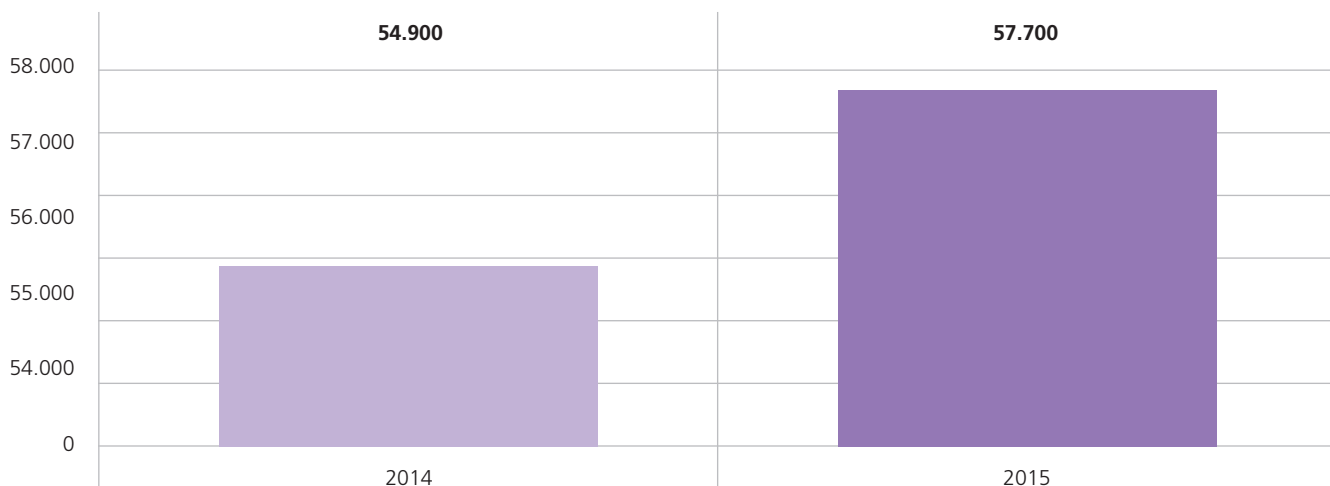
Contadores inteligentes

A instalação de contadores inteligentes proporciona à Aqualia os dados exatos e tendências de consumo de cada um dos seus clientes. Estes equipamentos dispõem de um sistema eletrónico de última geração que possibilita conhecer, em cada

momento, os padrões de consumo diários, tarifas e serviços da rede, o que permite à empresa sugerir melhorias nos hábitos de utilização, mediante conselhos personalizados para cada cliente, em particular.

Durante 2015, a Aqualia instalou 57.700 contadores inteligentes, mais 5,10% que no ano anterior.

Contadores inteligentes



Inovação no ciclo da água



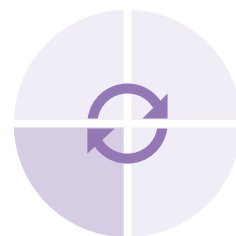
Grupo de funcionários do departamento de Inovação e tecnologia da Aqualia.

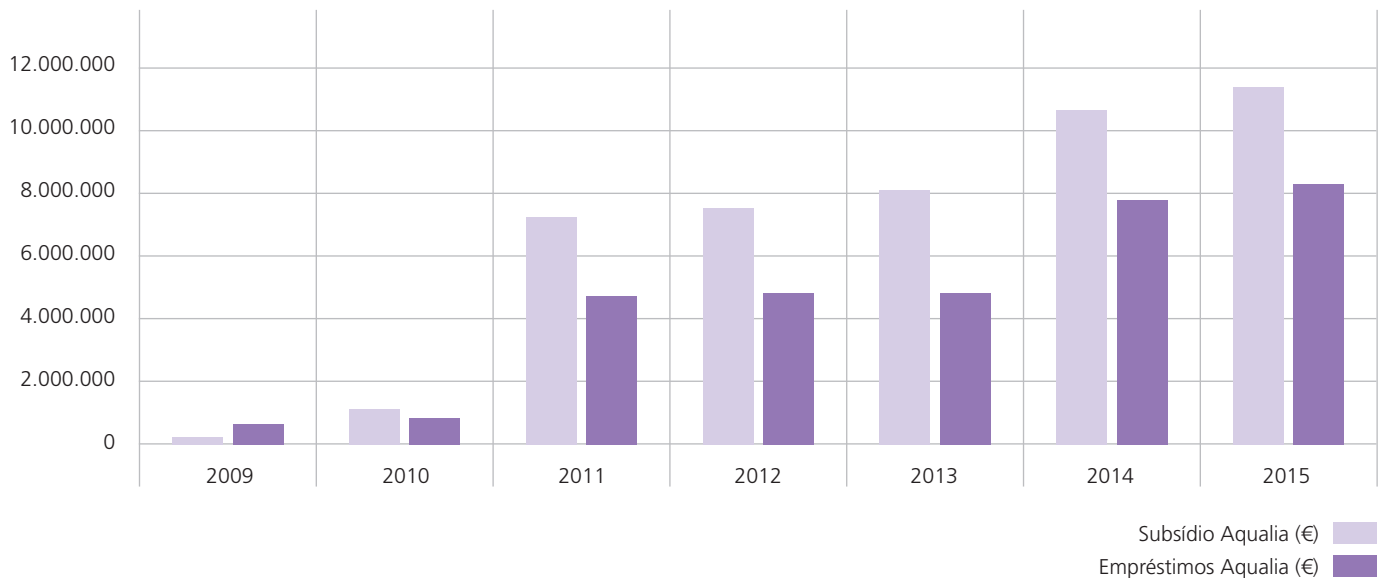
A Aqualia assume a sua responsabilidade perante a sociedade e o meio ambiente, desenvolvendo uma estratégia de I&D+i que cuida de um bem tão necessário para a vida como é a água.

Para a Aqualia a inovação é a principal ferramenta para garantir a sustentabilidade, a eficiência e a competitividade. A companhia

dirige os seus esforços em I&D+i para melhorar a qualidade do abastecimento, otimizar as condições operativas e reduzir o impacto ambiental, objetivos ligados ao modelo de negócio e à cadeia de valor. Através da inovação, a Aqualia também procura novas oportunidades de negócio que possam surgir no setor da água.

Para o desenvolvimento destes projetos, a Aqualia contou com financiamento próprio e com subsídios de distintos organismos para o fomento de I&D+i.





Desde 2009, os projetos em que a Aqualia participou contaram com um orçamento total de mais de 100 milhões de euros.

A atividade de I&D+i da companhia é desenvolvida por uma equipa altamente qualificada, que colabora com a equipa de produção e conta com o apoio de Universidades e Centros de Investigação nacionais e internacionais.

Durante o exercício de 2015, a atividade de inovação na Aqualia, em linha com a sua planificação estratégica, consolidou-se acrescentando novos projetos europeus de I&D+i relacionados com a gestão da água em cada uma das três áreas de desenvolvimento: **Sustentabilidade, Qualidade e Gestão Inteligente.**

A Aqualia conta com um Sistema de gestão da inovação certificado sob a norma UNE 166002.

Linhas estratégicas

Qualidade

- Controlo de contaminantes emergentes.
- Tratamento de água residual para pequenos núcleos de população.
- Novos processos de tratamento com membranas.
- Processos anaeróbios avançados
- Processos avançados de dessalinização de água do mar.
- Processos de reutilização de água residual.
- Tecnologias para o tratamento da água industrial.

Sustentabilidade

- Eficiência energética em captações e redes de distribuição.
- Eficiência energética nos processos de tratamento de água residual.
- Melhoria na produção de biogás.
- Produção de biocombustíveis e biofertilizantes.
- Depuração de águas residuais em microalgas.
- Otimização da relação água/energia, avaliação da Pegada de Carbono.
- Utilização de energias renováveis em processos de tratamento.
- Extração sustentável de águas subterrâneas.

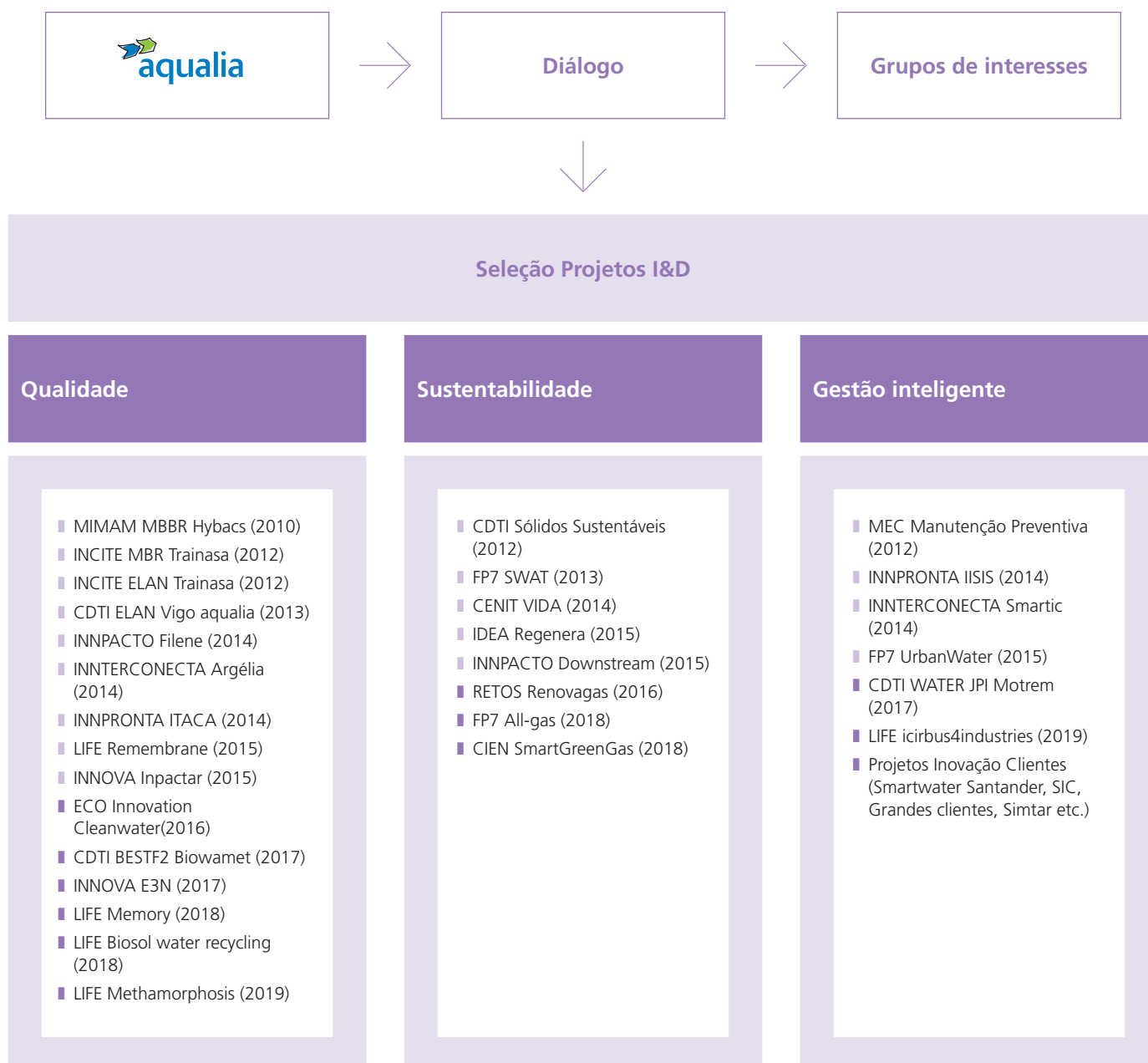
Gestão inteligente

- Modelos de vida útil das infraestruturas.
- Sistemas preventivos de gestão inteligente de redes.
- Leitura à distância de medidores de água.
- Integração nas plataformas municipais de gestão de dados.
- Sistemas de apoio à tomada de decisões em estações de tratamento.
- Sistemas preventivos do comportamento da curva de consumos.
- Integração da participação dos cidadãos na gestão da água.
- Gestão de riscos na prestação de serviços de água.

A Aqualia mantém um contacto permanente com os diferentes grupos de interesses para potenciar e melhorar a sua atividade de I&D+i. Nos projetos de inovação, participa envolvendo toda a organização, desde

a identificação de oportunidades até à conclusão dos mesmos, orientados para melhorar três aspetos específicos: qualidade, sustentabilidade e gestão inteligente.

Atividades de I&D + i



() data de conclusão ou conclusão prevista

Concluídos ■
Em Curso ■

Projetos I&D+i 2015: consolidação internacional

A atividade inovadora da Aqualia consolidou-se a nível internacional, mediante a projeção europeia dos seus projetos, não só no momento de conseguir subvenções de

organismos internacionais, como também através de colaborações com centros de investigação e empresas europeias.

Sustentabilidade

- ▲ **FP7 Swat (2013*)**
IGV - Alemanha
- **FP7 All-gas (2018)**
Fraunhofer Gesellschaft Umsicht - Alemanha
Southampton University- Reino Unido

Qualidade

- ◆ **CDTI BESTF2 Biowamet (2017)**
Southampton University- Reino Unido
TU Delft - Holanda

Gestão inteligente

- **FP7 UrbanWater (2015*)**
U. Zagreb - Croácia
- ★ **Water JPI Motrem (2017)**
U. Helsinki - Finlândia
U. Stuttgart - Alemanha
U. Torino - Itália



(*) Projetos concluídos. () Data final prevista.

A melhoria da eficiência da gestão da água é essencial, devido à crescente exposição dos países europeus à escassez de água e aos períodos de seca

Entre os projetos europeus desenvolvidos ao longo de 2015, destacam-se pela sua capacidade inovadora e possibilidades

de implantação: *FP7 Urban Water, Eco Innovation CleanWater, Life Remembrance e Life Methamorphosis.*

FP7 UrbanWater



UrbanWater, projeto internacional apoiado pela UE e liderado pela Aqualia, propõe o desenvolvimento de uma plataforma baseada nas tecnologias de informação e comunicação, que permite otimizar a gestão da água através de sistemas inovadores dirigidos à deteção de fugas, sistemas de apoio à decisão, previsões de consumo e disponibilidade da água.

O projeto conta com soluções avançadas de leitura à distância e medição, integrando os consumidores na web *UrbanWater*, o que lhes permite conhecer o seu consumo de água em tempo real e modificar os seus hábitos para fazer uma utilização da água mais otimizada e consciente. Esta plataforma beneficia quer os cidadãos, quer os serviços públicos, ao permitir reduzir perdas de água na rede de distribuição, diminuir custos de energia e manutenção e otimizar a gestão integral da água, adequando a oferta à procura.

O projeto foi validado em Almería e em Janovice (Rep. Checa), tendo sido desenvolvido por um consórcio de 11 empresas e universidades de Espanha, República Checa, França, Dinamarca, Reino Unido, Portugal e Croácia.

Localização: Almería (Espanha) e Janovice (República Checa)
Duração: 01/12/2012 a 30/11/2015
Orçamento: 4.806.216 € (Aqualia: 349.674 €; OVOD: 387.812 €)
Participantes:

- Líder: Aqualia (Espanha)
- SagemcomEnergy & Telecom (França)
- Hydrometeorological Innovative Solutions (Espanha)
- Universidade de Zagreb (Croácia)
- Red Skies Limited (Reino Unido)
- RedkneeGmbH (Alemanha)
- Serious Games Interactive (Dinamarca)
- Aqualogus (Portugal)
- Taviraverde - Empresa Municipal de Ambiente (Portugal)
- AteKneaSolutionsCatalonia (Espanha)
- OvodSpol (República Checa)



UrbanWater é o projeto mais internacional da Aqualia, com a participação de centros de investigação, empresas e organismos de 8 países europeus.

Eco Innovation CleanWater



O *CleanWater*, projeto desenvolvido através do programa Eco-Innovation da UE, trata-se de um sistema inovador de desinfecção de água potável mediante uma membrana de intercâmbio iónico.

O projeto consiste na demonstração à escala industrial de um novo sistema de desinfecção de água em três aplicações comerciais: água de consumo humano, reutilização de águas e estações de dessalinização.

O sistema, desenvolvido pela PME francesa CeramHyd, representa um método alternativo aos sistemas atuais de cloração.

A Aqualia, como empresa espanhola de serviços do ciclo integral da água, participa no projeto como utilizador final da tecnologia, emprestando à CeramHyd a sua experiência, apoio e instalações para testes, quer de laboratório, quer à escala industrial.

*Localização: EDAR El Toyo, Almería (Reutilização)
EDAR Racons-Denia, Alicante (Dessalinização)
ETAP La Fresneda-Valdepeñas, Ciudad Real (Água de consumo)*

Duração: 01/07/2014 a 31/12/2016

Orçamento: 1.666.901 € (Aqualia: 684.773 €)

Participantes: Aqualia – CeramHyd (líder)

Life Remembrane



Projeto de recuperação por osmose inversa no final da sua vida útil, apoiado pelo programa LIFE da UE.

O objetivo do projeto Remembrane é prolongar a vida das membranas usadas no processo de osmose inversa, valorizando o que agora é um resíduo, mediante a sua reutilização noutras aplicações, como nos processos de osmose para águas depuradas.

Espera-se que os resultados do Remembrane permitam um importante avanço na operação de grandes estações de dessalinização, estações de acondicionamento de água potável e redução de custos de investimento e exploração de sistemas terciários de reutilização de águas.

Localização: Denia (Alicante) e Talavera de la Reina (Toledo)

Duração: 01/09/2012 a 30/06/2015

Orçamento: 1.903.767 €

Participantes: Aqualia (líder) – LEITAT– TECNOMA– AMBICAT– Agência de Resíduos da Catalunha

LifeMethamorphosis



Apoiado pelo programa LIFE da UE, Life Methamorphosis trata-se de um projeto de valorização energética de resíduos sólidos orgânicos, de origem municipal ou agropecuária, e obtenção de combustíveis alternativos e sustentáveis.

A aplicação deste inovador sistema de tratamento no ECOPARC2 de Barcelona permitirá maximizar a recuperação energética dos resíduos urbanos e implicará importantes melhorias ambientais no seu tratamento. Espera-se uma redução de 70% na necessidade energética para o processo de tratamento e uma redução de 80% nas emissões de CO2 associadas ao mesmo, em comparação com a tecnologia aeróbia de membranas instalada atualmente.

O projeto contribuirá para o objetivo geral da transição para uma economia eficiente na utilização de recursos e para a proteção e melhoria da qualidade do meio ambiente.

Localização: Denia (Alicante) e Talavera de la Reina (Toledo)

Localização: Ecoparc2 de Barcelona

Duração: 16/07/2015 a 30/06/2019

Orçamento: 3.642.167 €

Participantes: Aqualia (líder) – FCC Meio Ambiente – AMB – Gás Natural – ICAEN – SEAT

Lista de projetos I&D+i desenvolvidos em 2015

PROJETOS	OBJETIVOS	PARCEIROS
SUSTENTABILIDADE		
Idea Regenera (2015*)	Nova maneira de criar valor da biomassa de algas em forma de biofertilizantes.	Líder: Aqualia. Outros parceiros: Biorizon, Biotech S.L.
InnpactoDownstream (2015*)	Melhorar a separação, o processamento e a utilização da biomassa das algas como fonte de energia.	Líder: Aqualia. Outros parceiros: Universidade de Cadiz, Tecnalia, Instituto Tecnológico das Canárias.
Renovagas (2016)	Produção de biometano a partir de CO ₂ e H ₂ renovável (power2gas) na produção de biogás.	Líder: ENAGAS. Outros parceiros: Gas Natural SDG S.A., Aqualia S.A., Abengoa Hidrógeno S.A., Fundação TECNALIA RESEARCH & INNOVATION, Agência Estatal Conselho Superior De Investigações Científicas (CSIC), Centro Nacional De Experimentação Em Tecnologias De Hidrogénio e Pilhas De Combustível (CNH).
All-gas (2018)	Produção de bioenergia a partir da depuração de águas residuais. Demonstração a grande escala.	Líder: Aqualia. Outros parceiros: BDI Bioenergy International AG, Hygear BV, University of Southampton, Fraunhofer, Volkswagen.
CIEN SmartGreenGas (2018)	Desenvolver uma infraestrutura eficiente de produção e gestão de redes de biometano.	Líder: Aqualia. Outros parceiros: Gas Natural, Naturgas, Ros Roca, BFC, Ecobiogas e Dimwater.
QUALIDADE		
Innova Impactar (2015*)	Novos reatores biológicos híbridos integrados e compactos como soluções descentralizadas e automatizadas para pequenas estações.	Líder: Aqualia.
LifeRemembrance (2015*)	Recuperar módulos de membranas de osmose inversa de dessalinização para transformar um resíduo num recurso (por exemplo em aplicações de reutilização de água).	Líder: Aqualia. Outros parceiros: LEITAT Technological Center, TECNOMA S.A., AMBICAT Consulting S.L.L., Agência de Resíduos da Catalunha.
Innterconecta Galicia ALEGRIA (2015*)	Algas e Energia para a valorização de efluentes da indústria alimentar galega.	Líder: Trainasa. Outros parceiros: Otto, ASM, Frinova, Gestión del Valor y Soluciones.
LifeMemory (2016)	Demonstração à escala de protótipo industrial da viabilidade técnica e económica de uma tecnologia inovadora, um Biorreator Anaeróbio de Membranas, que permite a conversão da matéria orgânica contida na água residual em biogás.	Líder: Aqualia. Outros parceiros: UPV, UV, Kochmembrane.
LifeBiosol (2016)	Demonstração de uma estação de tratamento avançado com microalgas para água de reutilização e aproveitamento energético.	Líder: HPT. Outros parceiros: Aqualia, CENTA, COLDEP.
CIP Cleanwater (2016)	Avaliação de um novo gerador de hipoclorito no local, com membranas cerâmicas, em três aplicações distintas (potabilização, reutilização e desinfecção, dessalinização).	Líder: CeramHyd S.A. Outros parceiros: Aqualia.
Innova E3N (2017)	Eliminação energeticamente eficiente de nitrogénio. Como continuação do Innova Impactar, otimizar-se-á o piloto implantado na rede de esgotos de Santander para demonstrar estações de tratamento compactas descentralizadas.	Líder: Aqualia.
Biowamet BESTF2 (2017)	Criar uma sinergia com o projeto LifeMemory sobre os reatores anaeróbicos com membranas, que permitem obter bioenergia das águas residuais.	Líder: Aqualia. Outros parceiros: TU Delft, University of Southampton, Fairfield Control Systems Ltd.
LifeMethamorphosis (2019)	Implantar no Ecoparque de Besós, três tecnologias desenvolvidas: o AnMBR, o ELAN (eliminação autotrófica de nitrogénio) e um sistema de lavagem de biogás. O produto será um biometano que se pode injetar na rede de gás natural ou utilizar como combustível de automóvel.	Líder: Aqualia. Outros parceiros: Área Metropolitana de Barcelona (AMB), FCC, Gas Natural, SGS S.A. Instituto Catalão de Energia, Centro técnico de SEAT.
GESTÃO INTELIGENTE		
UrbanWater (2015*)	Uma inovadora plataforma interativa de tecnologia inteligente, integrando módulos para a tomada de decisões, a gestão de dados em tempo real e a deteção de fugas para melhorar a gestão integral da água em áreas urbanas, que se implementou nas operações da Aqualia em Almería e Janovice (República Checa).	Líder: Aqualia. Outros parceiros: Hydrometeorological Innovative Solutions, University of Zagreb, Red Skies Orga Systems, Serious Games Interactive, Aqualogus, Taviraverde, Aqualia, Ovod Spol, Ateknea Solutions Catalonia Sagemcom.
Innterconnecta Extremadura SMARTIC (2015*)	Sistema de Monitorização da Água em tempo Real com Tecnologia Inteligente.	Líder: Aqualia. Outros parceiros: ADASA Sistemas SAU, Homería Open Solutions S.L., Coveless Ingeniería SL, Gabinete de Gestión Integral de Recursos S.L., Enrique Muñoz S.A.
JPI Motrem (2017)	Desenvolvimento de processos integrados para a monitorização e a eliminação dos contaminantes emergentes, especialmente para a reutilização da água.	Líder: URJC. Outros parceiros: Aqualia, University of Helsinki, Università Torino, Bruker Española S.A.
Lifelcirbus (2020)	Reutilização de resíduos de depuradoras para materiais de construção e geração de biofertilizantes.	Líder: Intromac. Outros parceiros: Aqualia, Agenex, Ctaex, Disaim, Ence, Gestiona, GM.

(*) Projeto finalizado na data que se indica. () Data prevista de finalização.

Smart Cities

A cidade inteligente deve ser capaz de responder adequadamente às necessidades básicas das instituições, empresas e dos seus cidadãos, tanto no plano económico, como nos aspetos operativos, sociais e ambientais.



Smart Water

SMARTWATER

O projeto Smart Water nasceu com a finalidade de criar um serviço inteligente para a gestão da água em ambientes urbanos onde o cidadão possa participar na gestão, através do seu tablet, PC ou smartphone. Com este objetivo, atualmente, o Smart Water permite aos cidadãos aceder a uma aplicação móvel, desenvolvida sobre a plataforma am+, com a qual são capazes de conhecer o seu consumo em tempo real, avisar ou estar informados de qualquer ocorrência no serviço, detetar fraudes, otimizar a gestão energética, aceder a notícias em matéria de saneamento e abastecimento, além da monitorização das redes de saneamento para detetar possíveis desbordamentos.

Após uma primeira fase implantada na Zona de Nueva Montaña de Santander, durante 2015 o projeto Smart Water desenvolveu uma segunda fase na Zona Centro da cidade, com a incorporação de melhorias no sistema e a evolução da sua aplicação móvel. Esta nova fase implicou a instalação de cerca de 1.300 sensores que beneficiaram 4.000 moradores. O grau de aceitação e êxito foi tal que a Câmara Municipal, a Universidade de Cantábria e a Aqualia firmaram, em abril de 2015, uma extensão do convénio que permitirá elaborar um Plano Integral "Smart Water" para estender o projeto a toda a cidade, servindo 178.500 habitantes.

Participação em congressos e eventos científicos

De ano para ano, a equipa de investigadores da Aqualia está mais envolvida nos eventos científicos relevantes, quer nacionais, quer internacionais. Durante

2015, a assistência e intervenção em congressos foi muito ativa, aumentando a presença internacional, facto que se verá impulsionado no 13º Congresso Leading

Edge Technology da IWA que terá lugar em Jerez de la Frontera, em junho de 2016, do qual a Aqualia é um dos organizadores e patrocinadores.



XXXIII Jornadas AEAS em Burgos (Espanha)

A Aqualia apresentou o ELAN, sistema de Eliminação Autotrófica de Nitrogénio, e o Microbial Desalination Cell, sistema de dessalinização através de células microbianas.



12th IWA Leading Edge Technology 2015 em Hong Kong

Exposição dos trabalhos de Friscos (ELAN na linha de água industrial). Importa destacar que a edição do IWA Leading Edge Technology 2016 terá lugar em Jerez de la Frontera (Espanha), com a Aqualia como coorganizador.



Washington DC

A WEF (Water Environment Federation) organizou dois eventos em Washington DC, um sobre resíduos e biossólidos e outro sobre água e energia, nas quais foram escolhidas 5 apresentações da Aqualia sobre o cultivo e digestão de algas, e os reatores AnMBR. A Aqualia também foi escolhida para organizar um workshop sobre os AnMBR e para presidir à sessão sobre Anammox.



CONGRESSO SMARTURBAN em Badajoz (IV Expo-conferência Ibérica)

Foi apresentada a comunicação intitulada "A gestão inteligente da água para o desenvolvimento das cidades" juntamente com empresas e centros de investigação, como Iberdrola, Cellnex, CIEMAT e Câmara Municipal de Badajoz.



14º Congresso Mundial sobre Digestão anaeróbica em Viña del Mar (Chile)

Apresentaram-se os resultados dos três projetos europeus LifeMemory, LifeBiosol e FP 7 All-gas.



Conferência WATEC em Telavive (Israel)

Apresentaram-se comunicações no Seminário Spain-Israel "Building Water Innovation Partnerships" e no Infoday "Bringing Israel's WATER Innovation to the EU".

The 13th IWA Leading Edge Conference on Water and Wastewater Technologies
Evaluating Impacts of Innovation
13 - 16 June 2016 | Jerez de la Frontera, Spain

IWA
the International water association
english | español

Atuações específicas para a melhoria do serviço

Os profissionais da Aqualia, comprometidos com as pessoas e com o seu ambiente,

trabalham diariamente para melhorar a qualidade do serviço oferecido. Entre as

intervenções de melhorias realizadas destacam-se as seguintes:



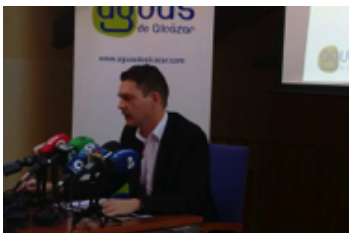
Construção de uma cobertura para o sistema de filtração do depósito de La Montaña del Puerto de la Cruz, em Tenerife, em julho de 2015, com o objetivo de melhorar a qualidade da água para os cidadãos.



A Aqualia otimizou, em maio de 2015, as infraestruturas de El Rocío para que 800.000 visitantes pudessem desfrutar da romaria. Num só fim-de-semana consumiram-se 52 milhões de litros de água potável. A Aqualia aperfeiçoou as infraestruturas hidráulicas do município que, por uns dias, multiplica quase por 800 os seus habitantes.



Em janeiro, foram instalados, na estação de tratamento de água de Jaén, novos filtros de carvão ativo para melhorar a qualidade da água, o que implicou um investimento de 754.000 euros. O objetivo destes filtros foi melhorar as características organoléticas da água e prevenir a possível presença de pesticidas na água distribuída, que ocasionalmente se aplicam nos olivais.



Agua de Alcázar, empresa que gere o serviço municipal de Alcázar de San Juan, em Ciudad Real, apresentou o seu Plano de Gestão Sustentável que se implementou com o objetivo geral de otimizar os volumes de água abastecida.

Este Plano contempla ações em torno de três eixos: melhoria de infraestruturas, vigilância sistemática sobre as redes, e consciencialização da população.

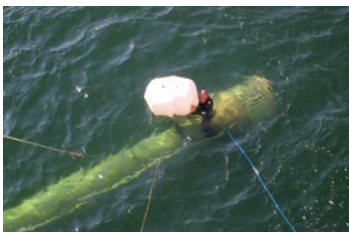


Melhoria na qualidade da água em San Lorenzo del Escorial, graças à ampliação da Estação de Tratamento de Água Potável (ETA), projetada, executada e gerida pela Aqualia.

O projeto supõe aumentar a capacidade de tratamento, decantação e filtração, para um caudal de 4.000 m³ por dia, para garantir um abastecimento de excelente qualidade para uma população com cerca de 20.000 habitantes e uma numerosa população flutuante.



A Aqualia apresentou às autoridades locais de Lluçmajor (Maiorca) o novo camião de esgotos que ajudará a melhorar o Serviço Municipal de Águas e que trabalha diariamente nas tarefas de limpeza programada e manutenção preventiva dos 103 quilómetros de redes de esgoto e águas pluviais e das suas 20 estações de bombagem de águas residuais. Além disto, o novo veículo também se destinará à resolução de ocorrências que possam surgir na rede de saneamento.



O serviço da Aqualia em Ávila desenvolveu uma complexa atuação de reabilitação e melhorias na fixação da tomada flutuante, localizada na barragem de Voltoya, lugar em que é captada a água de abastecimento de Ávila. A tomada flutuante é um dispositivo para a captação de águas superficiais em barragens, concebido para poder operar em diferentes alturas com o objetivo de garantir a captação de água de melhor qualidade.



A Aqualia leva 10 anos a melhorar o serviço de água de Sóller (Mallorca). Durante este período de tempo foram investidos mais de 6 milhões de euros na melhoria das infraestruturas hidráulicas e na renovação da rede de abastecimento e saneamento do município.

Passou-se de um abastecimento de 1.832.694 m³ para 967.012 m³, o que supõe uma redução da água necessária para o serviço de 47%. Além disto, passou-se de um rendimento de 40% em 2005 para um rendimento atual de 84% e reduziu-se em 63% o consumo de energia elétrica.



O presidente da câmara de Puente Genil inaugurou o novo depósito de San Pancrácio construído pela Aqualia. Este depósito conta com dois reservatórios, com uma capacidade de armazenamento de 4.500 m³ cada um, algo que se justifica, tanto pela regulamentação técnica, como pela manutenção, para evitar a ausência de caudal. Com este aumento de capacidade passarão a evitar-se as alterações no abastecimento, solucionando os problemas de pressão e tornando possível abastecer uma população de mais de 30.000 habitantes durante alguns dias.

Por sua vez, irão realizar-se as seguintes ações:



Aqualia construirá a nova estação de tratamento de Albuñol, na Costa Tropical de Granada

O projeto de execução dos coletores e a nova estação de tratamento de águas que servirá os 14.645 habitantes de Albuñol, na Costa Tropical de Granada, foram adjudicados pela Secretaria do Meio Ambiente e Ordenação do Território à UTE formada pela Aqualia e a FCC Construcción. O projeto, que se executará nos próximos 2 anos, tem um valor de 3,6 milhões de euros.

As obras consistirão na construção de uma ETAR que depurará a água residual das populações de Albuñol, La Rábita e Pozuelo. Também está incluída a construção de novas estações de bombagem em El Pozuelo e em La Rábita, com as correspondentes canalizações por impulsão, e uma ETAR, na qual se despejarão as canalizações das citadas populações e que enviará as águas residuais para a estação de tratamento.



QUE VANTAGENS TRAZ A COLABORAÇÃO PÚBLICO-PRIVADA AO CICLO DA ÁGUA?

Permite levar a cabo projetos em menor espaço de tempo e com economia de custos, ao aproveitar-se os conhecimentos técnicos e a experiência das empresas

#12verdadesSobreAgua

Desafios 2016

CLIENTES	Início da produção da app de atendimento ao cliente.
	Análise de ferramentas de multicanalidade e formação de pessoal de atendimento ao cliente.
	Redesenho da fatura para maior transparência.
	Potenciar a fatura eletrónica como elemento de sustentabilidade.
	Melhorar a transparência com o cidadão, através da melhoria do acesso via web à regulamentação e obrigações fiscais (transparência nas tarifas).
INOVAÇÃO	Novos Projetos de Smart Water e ampliação dos existentes.
	Sustentabilidade: primeiros automóveis com biometano de água residual.
	Qualidade: primeiro demonstrador AnMBR em operação.
	Gestão inteligente: estabelecer acordos / implantar pilotos de desenvolvimentos de ferramentas de otimização da rede, deteção de fugas, monitorização, medição e desenvolvimentos de software.

*Pessoas que trabalham
para pessoas*



05

RH

- 54 As pessoas: o nosso maior valor
- 55 Linhas de ação 2015
- 58 Igualdade e diversidade
- 61 Desenvolvimento profissional
- 64 Comunicação interna
- 65 Saúde no trabalho
- 69 Desafios 2016



As pessoas: o nosso maior valor

A Nossa visão

- Fomentar o desenvolvimento do potencial humano.
- Fortalecer uma cultura que propicie as condições adequadas para melhorar o clima da organização, baseado no respeito mútuo e no trabalho em equipa.
- Assegurar o compromisso com a diversidade e com a igualdade de género.
- Garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Principais dados	2013	2014		2015	
Nº de funcionários	7.125	7.639	↑	7.764	Funcionários
Percentagem de contratos sem termo*	28,26	28,47	↑	79,29	%
Rotatividade voluntária* **	0,94	1,29	↓	1,08	%
Percentagem de mulheres na equipa*	22,42	22,80	↓	21,72	%
Horas totais de formação*	60.670	63.003	↓	60.108	Horas
Horas de formação por funcionário*	9,79	10,23	↓	9,65	Horas
Investimento em formação*	503.911	538.250,20	↓	518.279	€
Índice de frequência de acidentes	8,87	11,07	↑	11,56	
Índice de gravidade de acidentes	0,42	0,35	↑	0,39	

*Dados para Espanha. **Dados de rotatividade calculados com os dados de baixas de Espanha, respeitantes a toda a equipa, incluindo a internacional.

Durante o ano 2015, a Aqualia trabalhou para alcançar os desafios a que se propôs para continuar a avançar na melhoria do desenvolvimento profissional dos seus funcionários, na prevenção e na igualdade de oportunidades. A seguir, descreve-se o grau de cumprimento de cada um deles:



Funcionários da Aqualia, em Ávila.

Cumprimento dos desafios 2015

Desafios 2015	Nível de cumprimento	Comentários
Avaliação de desempenho do nível de eficácia das atividades e responsabilidades dos trabalhadores.	50%	Durante 2015, implementou-se até ao nível dos quadros intermédios.
Reestruturação do processo de formação.	50%	De momento, alterou-se o processo de deteção de necessidades de formação.
Organização e seleção de opções de formação e percursos profissionais de chefes de serviço.	50%	Em 2015, determinaram-se quais são as áreas críticas na formação.
Eliminação do fosso salarial entre homens e mulheres	20%	Ao longo de 2015, realizou-se uma análise e um relatório sobre o fosso salarial existente entre homens e mulheres.
Redução da precariedade contratual dos trabalhadores no setor das águas.	100%	Aumentou significativamente a percentagem de contratos sem termo, chegando a 65,23%
Diagnóstico e avaliação da Cultura Preventiva da companhia, e implantação de melhorias, contando com a participação ativa do órgão interno "Carta pela Saúde no Trabalho da Aqualia".	100%	Conclusão da segunda fase do projeto Cultura Preventiva, elaborando um Plano de Ação de Melhoria, a desenvolver durante os próximos três anos.

Nota: durante 2016, continuará a trabalhar-se nos desafios que não se concluíram em 2015.

Linhas de ação 2015

A Aqualia desenvolveu quatro linhas de atuação principais na área de Recursos Humanos: o desenvolvimento profissional,

a comunicação interna, a saúde no trabalho e a igualdade e diversidade.



Capital Humano

Em 2015, a Aqualia consolidou-se como a principal empresa a nível nacional especializada no ciclo integral da água, o que gerou um aumento de 1,6% no seu quadro de pessoal, alcançando o número de 7.764 funcionários.

Esta consolidação refletiu-se na presença da empresa no mercado internacional, o que implicou um aumento da percentagem de trabalhadores noutros países, entre os quais se destaca o México com um incremento de 290% relativamente ao ano anterior.

A idade média da equipa é de 44 anos, com uma antiguidade média na empresa de 12 anos.



Grupo de trabalhadores da Aqualia em Riad, Arábia Saudita.

% Distribuição geográfica da equipa

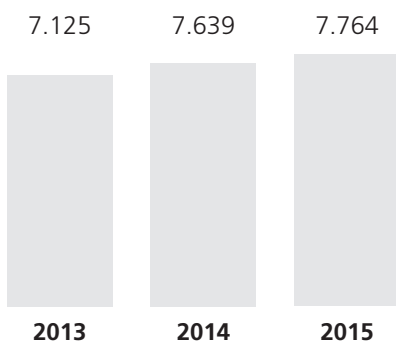


Nota: *Outros países: Emirados Árabes, China, Egito, Montenegro e Catar.

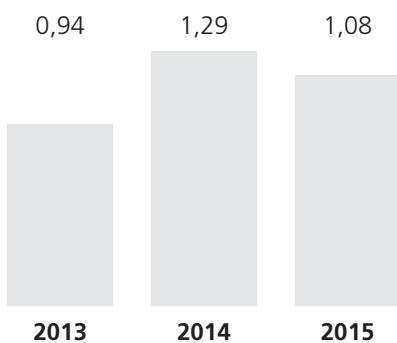
Também, ao longo de 2015, e como consequência do compromisso assumido pela companhia para reduzir a temporalidade contratual, conseguiu-se que um total de

5.056 trabalhadores tenha um contrato sem termo, o que significa 65,23% da equipa.

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS

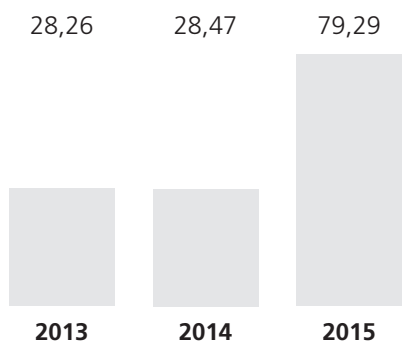


% ROTATIVIDADE*



*Dados de rotatividade calculados com os dados de baixas de Espanha, respeitantes a toda a equipa, incluindo a internacional.

% CONTRATOS SEM TERMO*



Nota: *Dados de Espanha

Sempre gostei de viajar, conhecer novas culturas e enfrentar novos cenários, pelo que quando soube do lançamento do projeto de mobilidade internacional da Aqualia, inscrevi-me, pois há muito tempo que esperava uma oportunidade parecida.

A minha experiência internacional começou em 2009, e após três anos na Argélia, os últimos quatro estive a trabalhar na região dos Balcãs.

Quando começa uma expatriação deste estilo podes encontrar barreiras num primeiro momento, no meu caso, a principal foi o idioma dado que, apesar de que com o inglês e o francês tenha podido desempenhar o meu trabalho, desconhecia o idioma de origem dos países onde trabalhei. Além disso, nas primeiras semanas comparas as experiências que estás a viver com a vida em Espanha, mas à medida que te habituas ao país aplicas o ditado “onde fores, faz o que vires”. Cada país é diferente e adaptar-se a uma mesma situação em distintos países faz-te crescer pessoal e profissionalmente.

Considero que uma experiência internacional deste estilo é uma boa oportunidade laboral para progredir e gostaria de poder continuar a vivê-la. Cada região que visito conserva a sua identidade nacional, o que te enriquece dando-te a conhecer diferentes modos de pensar, viver e de enfrentar o dia a dia. Isso torna-te mais flexível na hora de teres de enfrentar as situações que se te apresentam, adquirindo novos conhecimentos em múltiplos âmbitos profissionais. Além disso, hoje, devido às novas tecnologias estamos conectados com a nossa família e amigos a cada momento, pelo que não nos sentimos tão isolados.

Sem dúvida nenhuma, recomendo a outras pessoas que vivam esta experiência internacional, dado que além de crescer pessoal e profissionalmente, quando voltas a Espanha, no meu caso em férias, aprecias muito mais certas coisas às quais, antes, nem prestavas atenção.

“ ”

Juan José Jiménez Díaz
Chefe de administração dos Balcãs
7 anos fora de Espanha



A minha experiência internacional começou quando a empresa me ofereceu o cargo de Country Manager de Itália.

Após 19 anos de carreira em distintas empresas do grupo em Espanha, uma proposta deste estilo significa voltar a começar, mas quem mo pediu e a equipa com que iria trabalhar, fizeram-me decidir. Se a empresa precisa de ti, há que dizer: presente!

Por sorte não tive grandes problemas para me adaptar, o italiano é muito similar ao espanhol, pelo que, com pouco esforço, é fácil progredir.

Por sua vez, o carácter siciliano e o andaluz são um pouco parecidos, o que facilitou consideravelmente a minha adaptação. Trata-se de um sacrifício familiar e pessoal, além de um risco laboral, mas normalmente faz-te crescer como profissional e assim és reconhecido pelas empresas.

Apesar de, no futuro, esperar voltar a Espanha para continuar a dar à companhia o meu melhor como profissional, atualmente só me concentro no dia a dia da importante tarefa que me está confiada.

Considero que uma experiência internacional deste tipo é uma oportunidade profissional apaixonante, cheia de desafios para vencer, pelo que incentivo outros colegas a experimentar-lo.

“ ”

Antonio Gavira
Country Manager Itália
6 meses fora de Espanha



Igualdade e diversidade

A diversidade na equipa e a igualdade de oportunidades representam os princípios básicos da Política de Recursos Humanos da Aqualia que, através do compromisso de toda a organização e o apoio da alta direção, tornam possível que esta mensagem chegue a todas as áreas da empresa.

Este trabalho é reconhecido pelo Ministério da Saúde, Assuntos Sociais e Igualdade, que

concedeu à Aqualia a prorrogação, até 2016, do Distintivo de Igualdade na Empresa (DIE) recebido em 2011.

Durante o ano de 2015, a política de igualdade viu-se evidenciada numa série de ações de apoio à diversidade da sua equipa e, em concreto, a favorecer a igualdade entre homens e mulheres dentro da organização.



Plano de Igualdade

A Aqualia e os dois principais sindicatos a nível nacional (UGT e CC.OO.) assinaram o seu **II Plano de Igualdade** até ao ano de 2018. Este plano contempla um conjunto de medidas concretas relativas ao acesso ao emprego, promoção, formação, remuneração, conciliação, prevenção do assédio e outras ações informativas, que têm como objetivo consciencializar e incluir a igualdade de oportunidades nas políticas da companhia.

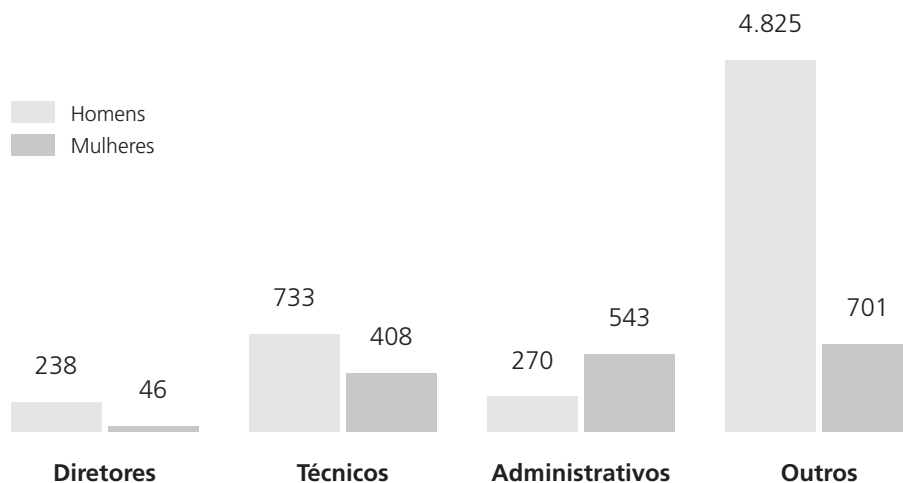
Além disso, foi constituída a **mesa de negociação** deste Plano de Igualdade, através da qual se estabeleceram as bases de trabalho para incidir nas medidas que favorecem a igualdade no acesso ao emprego, à formação e à progressão profissional. Para tal, contou-se com a participação de representantes da empresa, da Federação da Indústria e Trabalhadores Agrários (FITAG – UGT), da Federação de Serviços à Cidadania (ciclo integral da água) e Comisiones Obreras (CC.OO. – FSC – CIA).

Deste modo, a empresa reforça a sua aposta na luta contra a desigualdade de género.



Da esquerda para a direita, os signatários do II Plano de Igualdade, Mayte Sola, M^a Ángeles Polo, Fernando Antón, Gustavo Vargas, Carmen Rodríguez e Diana Junquera.

DISTRIBUIÇÃO EM 2015 POR SEXOS SEGUNDO A CATEGORIA PROFISSIONAL



*Dados de Espanha.

Apoio ao talento feminino

Em linha com o seu Plano de Igualdade, a Aqualia implementou medidas cujo objetivo é promover e melhorar o acesso da mulher a postos de responsabilidade, através da redução de desigualdades e desequilíbrios que podem ocorrer no seio da organização.

Programa de desenvolvimento para a direção de mulheres com alto potencial



O **Programa de desenvolvimento para a direção de mulheres com alto potencial** da Escola de Organização Industrial (EOI), tem como objetivo oferecer uma formação estruturada e integral a mulheres da organização “High Potential” para assumir responsabilidades gerenciais.

A edição de 2015 contou com a participação de três mulheres da Aqualia, o que, num futuro próximo, lhes possibilitará assumir maiores responsabilidades na direção da empresa e assim contribuir, em igualdade, para o desenvolvimento da organização.

I Programa Mentoring

O **Programa de Mentoring**, iniciado em 2014, é um programa orientado para impulsionar o talento feminino através dos conselhos, ensinamentos e orientações de pessoas com mais experiência, os mentores atribuídos a cada uma das participantes (“mentees”). Com esta iniciativa, a Aqualia procura uma mudança cultural na empresa que aposte na igualdade de género, orientando e facilitando a carreira profissional das mulheres na companhia. Além disso, o programa implica um reconhecimento ao talento dos mentores que colocam ao serviço das “mentees” a sua experiência e os seus conhecimentos.

Com esta iniciativa, a Aqualia procura contribuir para uma mudança cultural na empresa que aposte na igualdade de género, orientando e facilitando a carreira profissional das mulheres na companhia.



Programa Executivo para Mulheres em Alta Direção



Outra das iniciativas levadas a cabo para fortalecer as políticas de igualdade na empresa, é a participação de gestoras da Aqualia no **Projeto Promove** (Programa Executivo para mulheres em Alta Direção). Esta iniciativa, impulsionada pelo Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade, pretende melhorar o acesso das mulheres aos lugares de direção, os Comitês de Direção e os Conselhos de Administração das empresas, continuando, assim, a avançar para a criação de uma liderança repartida.

Rejeição à violência de género



Largada de balões em Oviedo.

A companhia mantém o seu envolvimento na difusão de mensagens, entre os seus trabalhadores e clientes, visando a consciencialização e a rejeição da violência de género.

No Dia Internacional contra a Violência de Género, a Aqualia iniciou uma nova edição da campanha “**Yo, con-tigo**”, cujo objetivo é sensibilizar os seus

A Aqualia colaborou na difusão da campanha “Cuéntalo. Hay salida a la violencia de género” que recebeu o **prémio para a melhor campanha na categoria de Publicidade – Serviços Públicos** da Associação de Utilizadores de Internet. A campanha, que incide na deteção dos primeiros sinais de maus tratos e na importância do apoio do meio envolvente, está dirigida à prevenção da violência de género entre a população adolescente.

trabalhadores e a sociedade sobre o que implica este flagelo social. A campanha foi difundida via Twitter através da “hashtag” **#AqualiadicenoalaViolenciadeGénero**. Ao longo da semana em que decorreu a campanha, receberam-se cerca de 150 fotografias e vídeos, provenientes de 60 serviços, mostrando o cartaz da campanha e mensagens contra a violência de género.

Dentro desta iniciativa, decorreram, em diferentes cidades, diversas ações de sensibilização: em Archidona, os alunos do 6º ano da primária colaboraram escrevendo mensagens que foram expostas num grande mural; em Denia, Ronda e Oviedo, colaram corações com mensagens nos escritórios e soltaram balões roxos para promover a sensibilização.



Imagem da equipa de Ávila junto a Santiago Lafuente e Carmen Rodríguez, com a imagem da campanha

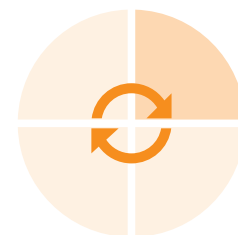
Em Ávila, Santiago Lafuente, diretor nacional da Aqualia, e Carmen Rodríguez, diretora de RH da Aqualia, participaram numa mesa redonda em que, sob a temática geral “Que podemos fazer para evitar este flagelo?”, se debateu sobre as iniciativas que empresas, escolas e instituições em geral podem levar a cabo para lutar contra este problema. O debate enquadrou-se num dia cheio de atividades que começou com a largada de balões na praça da cidade.

A Aqualia também promoveu a participação dos seus funcionários na **II edição da Corrida “Hay salida a la violencia de género”**, que teve lugar a 28 de junho no Parque do Retiro, em Madrid. A corrida, com um percurso de 6 quilómetros, pretende difundir a mensagem de que uma sociedade livre de violência de género só é possível com o envolvimento de cada uma das pessoas que a constituem.



Desenvolvimento profissional

A Aqualia promove o desenvolvimento profissional e pessoal da sua equipa, através de uma forte aposta na formação dos funcionários.



Formação

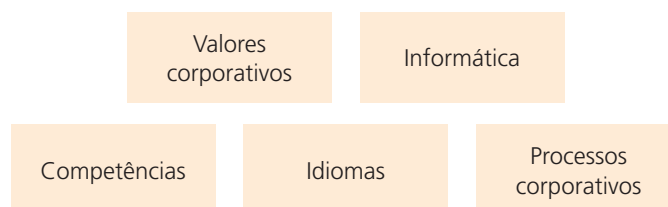
O programa de formação está estruturado em dois níveis: Plano de formação transversal, a nível do Grupo FCC, e Plano de formação específico por área de negócio.

A formação dirigida a gestores e pessoal com alto potencial, desenvolvida no Plano de formação do Grupo FCC, é de carácter transversal (valores e processos corporativos, competências, idiomas e informática). Por outro lado, a Aqualia gere o seu próprio Plano de formação específico, centrado principalmente na formação técnica específica para o setor da água.

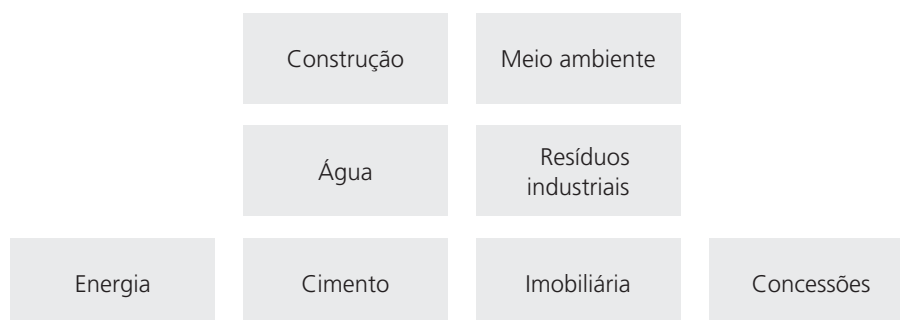


Momento de uma das formações.

PLANO DE FORMAÇÃO TRANSVERSAL



PLANO DE FORMAÇÃO ESPECÍFICO POR NEGÓCIO



Entre os cursos ministrados em 2015, destacou-se a segunda edição do **Ciclo Otto Walter**, programa dirigido a quadros intermédios e orientado para continuar com a transformação do estilo de liderança da Aqualia para um modelo de direção de pessoas mais participativo, catalisador do talento, capaz de reforçar a coesão da equipa e suportado por uma linguagem comum compartilhada por todos.

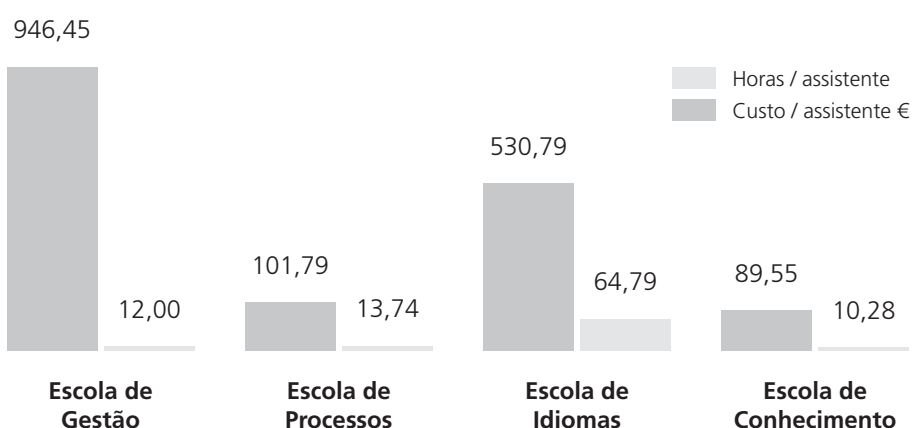
Os dados gerais do Plano de formação da Aqualia durante o ano de 2015 foram os seguintes:

	2013	2014	2015
Nº de cursos ministrados	353	398	384
Nº de participantes nos cursos	4.287	5.372	5.361
Horas totais de formação	60.670	63.003	60.108
Horas de formação/assistente	14,15	11,72	11,22
Horas de formação/funcionário	9,79	10,23	9,65
Investimento em formação (€)	503.911	538.250	518.279

Nota: Dados para Espanha.

Dada a alteração da legislação sobre os Sistemas de Formação no âmbito laboral, com a publicação do Real Decreto-Lei 4/2015 em março de 2015, foi necessário adaptar os processos e procedimentos de formação, o que se repercutiu na planificação e execução de alguns dos cursos, originando um decréscimo nos rácios anteriores, relativamente a anos precedentes.

REPARTIÇÃO DA FORMAÇÃO POR TEMÁTICAS 2015 (EM €)



Formação por categoria e sexo 2015	Horas		Nº funcionários formados		Horas/funcionário	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Quadros de direção	1.432	3.705	6	119	238,67	31,13
Quadros intermédios	2.073	9.088	98	284	21,15	32,00
Técnicos	1.359	5.043	76	287	17,88	17,57
Trabalhadores qualificados	6.836	11.642	310	713	22,05	16,33
Trabalhadores de baixa qualificação	5.806	13.124	334	1.118	17,38	11,74
Total	17.506	42.602	824	2.521	21,25	16,90

Nota: Dados para Espanha.

Além dos cursos ministrados internamente na Aqualia, também se realizaram cursos externos com o Instituto Tecnológico da Água (ITA) da Universidade Politécnica de Valência para formar os trabalhadores na área técnica.

O ITA conta com **catedráticos e professores universitários especializados no setor da água.**

Programa Logra

Durante o ano de 2015, quadros de direção da Aqualia participaram no **Programa Logra**, cujo objetivo é proporcionar os conhecimentos e ferramentas para gerir o crescimento e desenvolvimento das pessoas da organização. Além disso, o programa

pretende sensibilizar, facilitar a reflexão e dotar de ferramentas de ação os primeiros níveis de gestão, os quais são considerados a alavanca da mudança necessária para impulsionar a companhia a enfrentar os desafios que se colocam nos próximos anos.

O programa Logra foi orientado por especialistas de reconhecido prestígio internacional em temas de liderança, self management e gestão de conflitos.

Seleção por competências

Com o objetivo de garantir a igualdade de oportunidades, a companhia implantou, durante o ano de 2015, o método de seleção por competências no processo de admissão de pessoal. Este procedimento permite medir e comparar a idoneidade dos diferentes candidatos em igualdade de condições.

Para cada processo identificam-se as competências e nível requeridos para o posto, após o que se elabora um questionário orientado para medir o grau de cumprimento de cada um dos requisitos por parte dos candidatos. Realizam-se a todos eles as mesmas perguntas, **permitindo comparar, de uma forma gráfica e simples,**

a idoneidade dos candidatos ao posto solicitado, assim como identificar facilmente aquele que mais se adequa ao cargo.

Apoio à Formação Profissional Dual



I Fórum da Aliança para a Formação Profissional Dual.

A Aliança para a Formação Profissional Dual é constituída por uma rede estatal de instituições e empresas comprometidas com o desenvolvimento da formação profissional dual de qualidade em Espanha.

Em 2015, a Aqualia assinou a sua **Adhesión a la Alianza para la Formación Profesional Dual**, o que implica o apoio direto da companhia às iniciativas que apostam num novo sistema de aprendizagem que contribui para a melhoria do acesso ao mercado laboral dos jovens e para a diminuição da elevada taxa de desemprego juvenil.

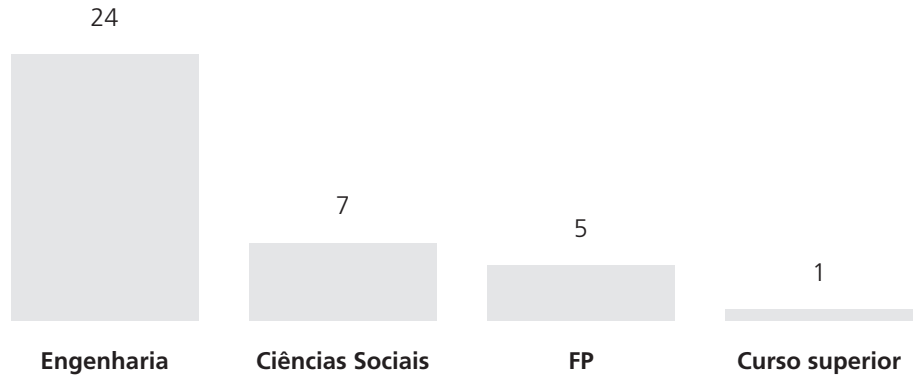
No âmbito desta Aliança, a empresa firmou um Acordo de colaboração com o Instituto Pere Martell de Tarragona para promover, fomentar e desenvolver, em regime de alternância e com a Formação Profissional Dual, o **Ciclo Formativo de Nível Médio de Redes, Instalações e Estações de Tratamento de Água.**

A Aqualia também participou em Palma de Maiorca no **I Fórum da Aliança**, que se celebrou sob o título "FP dual em Espanha: cooperar para formar", durante o qual se trataram questões como a qualidade, a regulação do sistema, o retorno do investimento em estagiários, a importância de vincular as PMEs, casos de sucesso internacionais ou o papel do tutor de empresa.

Apoio à inserção laboral

A Aqualia mantém acordos para realizar estágios profissionais com mais de trinta universidades nacionais e internacionais, com o propósito de dar uma oportunidade de trabalho aos jovens, promovendo a formação laboral e favorecendo a posterior integração dos novos diplomados no mercado de trabalho. Estes programas de estágio permitiram que, durante o ano de 2015, 37 jovens tenham podido disfrutar da sua primeira oportunidade profissional.

ESTUDANTES EM ESTÁGIOS



Comunicação interna

Com o objetivo de que todos os trabalhadores da Aqualia disponham de informação pertinente e próxima da companhia e dos seus projetos, durante o ano 2015, desenvolveram-se diferentes iniciativas de comunicação interna.



Aqualia ONE

Em janeiro de 2015, a Aqualia lançou a sua nova intranet Aqualia ONE, uma ferramenta de comunicação interna que contém toda a atualidade da empresa, especificidades e serviços. A nova intranet veio substituir a anterior, iniciada em 2002.



Flash informativo

Consolidado como uma das principais ferramentas para a comunicação dentro da empresa, o Flash informativo informa, de maneira breve, acerca das principais novidades e projetos em curso. Ao longo de 2015 emitiram-se 210 flashes, o número mais elevado até ao momento, que garantem que a equipa da Aqualia se mantém devidamente informada.



Newsletter "Tu Flash"

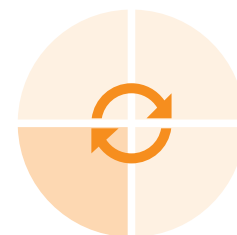
Para informar os trabalhadores que não dispõem de conta de correio eletrónico corporativo, foi criado o "Tu Flash". Trata-se de uma newsletter mensal impressa, que reúne um resumo dos acontecimentos mais relevantes da empresa e que se entrega a cada trabalhador juntamente com o seu recibo salarial.



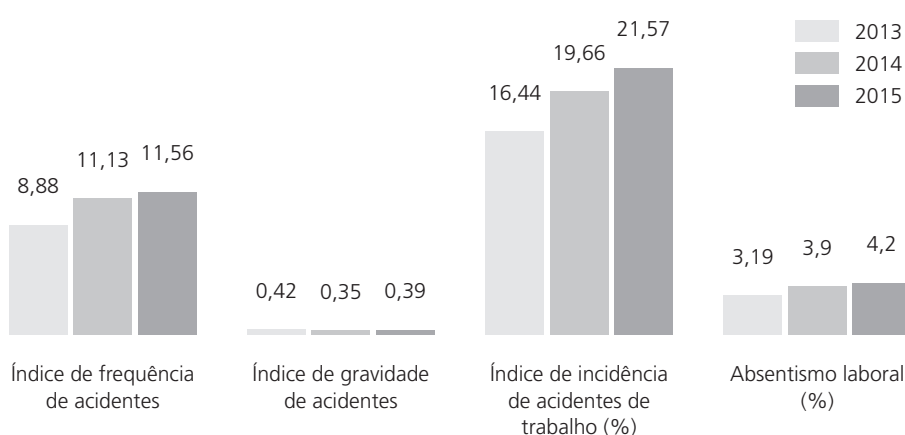
Saúde no trabalho

Um dos objetivos da organização é criar um espaço laboral que proteja, promova e apoie o bem-estar físico, mental e social dos seus trabalhadores. Além disso, sensibiliza-se e forma-se os funcionários em matéria de segurança no trabalho, garantindo o cumprimento da regulamentação existente. Para tal, durante 2015, levaram-se a cabo diversas ações para reduzir os índices mais significativos, embora se tenha registado um ligeiro aumento em todos eles. Deve

ter-se em conta, na hora de interpretar os dados, que os valores indicados se encontram dentro das margens de confiança de uma evolução estatística, pelo que falar de melhoria ou de pioria não seria completamente acertado. Por sua vez, o absentismo aumentou em Espanha em 2015, como consequência das condições socioeconómicas e como contrapeso à acentuada redução observada nos últimos 5 anos.

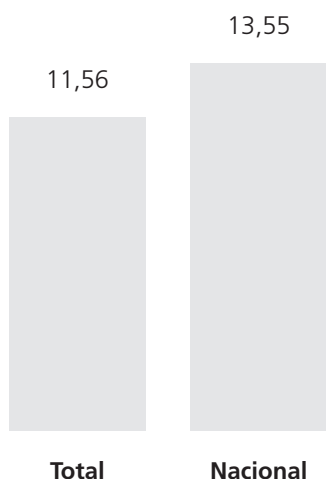


TAXA DE SINISTRALIDADE E ABSENTISMO

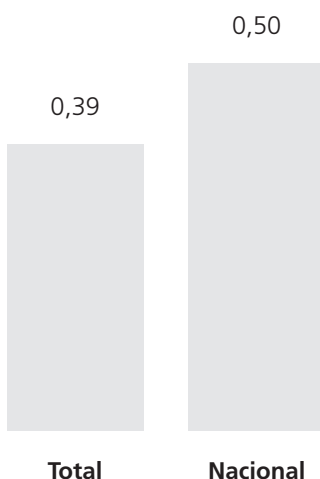


- Índice de frequência de acidentes: número de accidentes de trabalho que se produzem por cada milhão de horas laborais por ano.
- Índice de gravidade de accidentes: número de días perdidos devido a accidentes laborais por cada mil horas de trabalho por ano.
- Índice de incidência de accidentes de trabalho: número de accidentes ocorridos por cada mil pessoas expostas.
- Absentismo laboral: horas totais perdidas em relação às horas de trabalho por ano.

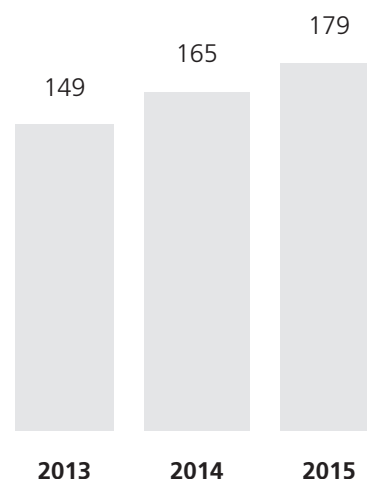
ÍNDICE DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES



ÍNDICE DE GRAVIDADE DE ACIDENTES



Nº DE BAIXAS POR ACIDENTE DE TRABALHO



Com o objetivo de permitir uma melhoria na gestão da prevenção de riscos no trabalho, empreenderam-se diversas ações ao longo de 2015, abrangendo diferentes campos da organização.

Diminuição do absentismo por contingência profissional

A companhia levou a cabo diversas ações para melhorar os índices de absentismo laboral, entre as quais se destacam:

Programa de visitas a operações de elevada sinistralidade

Depois de um estudo pormenorizado dos índices de frequência, foi elaborado um programa de visitas a operações de alta sinistralidade, que permite conhecer com

maior detalhe as condições que podem estar na causa dos acidentes, para, assim, delinear um conjunto de medidas a implantar.

No âmbito deste programa, foi visitado um total de 19 operações, a nível nacional, e iniciou-se um Plano específico em Itália.

Plano de Ação “Cultura Preventiva”

Durante o último trimestre de 2015, terminou a segunda fase do projeto Cultura Preventiva, iniciado em 2014, mediante o arranque de um leque de ações. Estas medidas estão orientadas para detetar os pontos críticos com maior probabilidade de incrementar os riscos dos trabalhadores. Através da sua identificação e tratamento, melhorar-se-á a sensibilização individual e coletiva dos funcionários relativamente às diretrizes de um trabalho seguro em qualquer circunstância. Os objetivos estratégicos do Plano de Ação são:

- Tornar visível o compromisso preventivo da organização.
- Promover um maior envolvimento operativo na prevenção.
- Reduzir a prevalência de comportamentos inseguros.
- Realizar um acompanhamento e avaliação do esforço preventivo.
- Manter a política de Melhoria Contínua através da aprendizagem com os erros e a equidade na valorização de comportamentos.

Em 2015 foi desenvolvido um Plano de Comunicação, um Plano de visitas de segurança de diretores e chefes, reuniões semanais de segurança de 5 minutos e formações de atualização, ações que serão implantadas durante o ano 2016.

Desenvolvimento da Campanha de Segurança Rodoviária

Uma gestão correta da prevenção de riscos laborais relativos à segurança rodoviária traz benefícios, tanto sociais como económicos, aos trabalhadores em geral e à empresa em particular. Esta gestão contribui para a diminuição de acidentes, a redução de custos, quer diretos, quer indiretos, e para a promoção de práticas de condução segura que podem levar a uma melhoria na saúde no trabalho.

Com este objetivo, iniciaram-se, em 2015, várias ações para o desenvolvimento de uma **Campanha de Segurança Rodoviária**. Estas medidas incluíram a elaboração de um histórico de acidentes rodoviários de trabalho para detetar os grupos de risco, as causas fundamentais e os grupos de trabalho reincidentes que permitam realizar uma priorização de intervenções, assim como a determinação de medidas a levar

a cabo. Também foi elaborado um **Guia de Prevenção de acidentes rodoviários** e foi projetada uma Campanha de inspeção de veículos.



Operários ETAR Lleida.

Sistema de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho

Além de renovar a certificação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho em Espanha, obteve-se, pela primeira vez a Certificação a nível internacional, sob a

norma OHSAS 18001, da quase totalidade dos locais da companhia, incluindo México, Uruguai, Chile, Montenegro, Portugal, Itália, República Checa, Argélia e Arábia Saudita.

Aplicação de Gestão Preventiva

De igual modo, durante 2015, conseguiu-se que a aplicação informática do departamento de Segurança e Saúde para melhorar a gestão preventiva da Aqualia se encontre em pleno funcionamento. Foi desenvolvido

um módulo, mediante o qual, através da aplicação web, se abrirá a sua utilização a toda a companhia, conseguindo, além disso, informatizar a gestão preventiva numa percentagem muito elevada, o que

resulta num acompanhamento e controlo mais eficaz e eficiente por parte do departamento de Segurança e Saúde.

Distinções

Ao longo de 2015, foram recebidas diferentes distinções que implicam um reconhecimento do trabalho desenvolvido pela

companhia para diminuir a sinistralidade laboral.



O projeto **“Redução na origem da formação de ácido sulfídrico nas instalações de águas residuais”** foi distinguido com o segundo prémio na categoria “Prémio para a melhor Prática para o Controlo do Risco”, na **III edição dos prémios Asepeyo** para as Melhores Práticas Preventivas. Também, foi premiado pelo **Instituto Valenciano de Segurança e Saúde no Trabalho (INVASSAT)**.



A mútua Asepeyo em conjunto com a Direção Geral do Trabalho e Saúde Laboral reconheceram, com um diploma de certificação, a **sinistralidade zero** da Codeisa, a Sociedade concessionária da dessalinização de Ibiza, constituída pela Aqualia e pela Acciona. Distingue-se, assim, a sua exemplar trajetória empresarial, após **dois anos sem nenhum acidente de trabalho** com baixa, nem doença profissional.

O êxito deste índice zero radica na boa gestão e no esforço comum dos trabalhadores da empresa, tanto pela implantação de medidas políticas e práticas preventivas, como pela formação e pela investigação em matéria de acidentes.



O consórcio formado pela Aqualia e a construtora local dos Emirados Árabes Unidos MACE foi selecionado como candidato aos **Daman Health & Safety Awards**. A opção da Aqualia-Mace baseou-se nas ações concretas levadas a cabo para alcançar o objetivo de **“zero acidentes”**.

Desafios 2016

Iniciar a realização da Campanha de Segurança Rodoviária projetada em 2015.

Executar o projeto de Avaliação de Riscos psicossociais para toda a companhia.

Realizar a primeira fase do Plano de Ação do projeto de melhoria da Cultura Preventiva.

Criar um plano integral de medidas sobre empresa saudável.

Conceber e executar o novo procedimento de seleção e subsídios.

Campanhas de sensibilização sobre diversidade e corresponsabilidade.

*Pessoas que trabalham
para pessoas*



06

MEIO AMBIENTE

- 70 Gestão ambiental sustentável
- 71 Linhas de ação 2015
- 73 Gestão ambiental adequada
- 74 Envolvimento com o meio ambiente e a sociedade
- 75 Desafios 2016



Gestão Ambiental Sustentável

A Nossa visão

- Manter o compromisso em cuidar do meio ambiente e em lutar contra as alterações climáticas.
- Apostar no desenvolvimento sustentável com medidas para reduzir o impacto ambiental.
- Gerir eficientemente todos os recursos naturais e, em especial, a água.
- Sensibilizar a sociedade sobre a importância de fazer um uso responsável da água.

Principais dados	2013	2014		2015	
Emissões diretas CO ₂	-	21.486,80	↓	21.165,5	teq
Emissões indiretas CO ₂	-	82.335,50	↑	127.682,70	teq
Consumo de reativos	28.005	30.257	↓	27.933	t
Energia consumida	1.955.051	2.018.449	↓	1.957.178	GJ
Energia renovável consumida	134.141	106.825	↓	57.225	GJ

Nota 1: Desde 2014, o valor das emissões é extraído da verificação da AENOR da Pegada de Carbono, tanto da Aqualia GIA, como da SmVak, motivo pelo qual não se proporciona o valor de emissões correspondentes ao ano de 2013.

Nota 2: Os valores das emissões correspondem às atividades da Aqualia GIA. Os restantes valores correspondem às atividades da Aqualia GIA e SmVak.

Nota 3: A diminuição no consumo de energia renovável deveu-se ao facto de, em 2015, a Aqualia ter deixado de gerir a estação de tratamento de Añarbe (Guipúzcoa), a qual funciona com biogás.

Cumprimento dos desafios 2015

Compromisso 2015	Nível de cumprimento	Comentários
Calcular e verificar a Pegada de Carbono em todas as atividades da Aqualia	100%	A Aqualia calculou, durante 2015, de forma global e para todas as suas atividades, a Pegada de Carbono.
Implantação e certificação de um sistema de Eficiência Energética, baseado na norma UNE-EN ISO 50001:2011, em toda a Aqualia.	20%	Durante 2015, foram certificados 15 contratos e ficou prevista a certificação de outros 30 em 2016.



Vista aérea da ETAR de Ávila.

Linhas de ação 2015

A Aqualia reconhece o valor económico, social e, sobretudo, ambiental da água, o principal elemento da atividade da organização; por isso, uma das suas principais finalidades é que a gestão deste recurso se leve a cabo com especial **cuidado e respeito pelo meio ambiente** para conseguir a sustentabilidade ambiental.

Para assegurar o cumprimento deste objetivo, a companhia considera estratégico implantar na sua atividade diária as boas práticas ambientais, assim como desenvolver ações orientadas para a correta gestão ambiental da sua atividade, como são a **compensação da Pegada de Carbono, o controlo do consumo energético e a difusão da importância da Pegada Hídrica**, entre outras.



Sistema de Gestão Ambiental

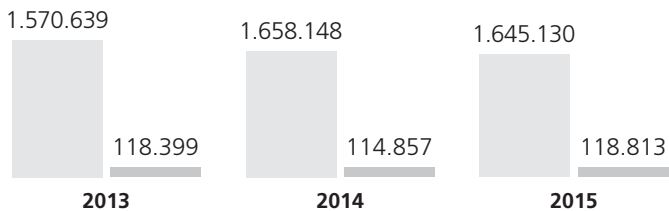
Através do Sistema Integrado de Gestão implantado na Aqualia, que inclui a gestão ambiental segundo a norma ISO 14001, persegue-se a melhoria contínua da atividade.

Para permitir o acompanhamento correto da gestão é fundamental a medição e controlo dos aspetos ambientais mais relevantes, de modo a poderem detetar-se variações ou desvios importantes. De seguida, apresenta-se a evolução dos referidos aspetos nos últimos 3 anos:

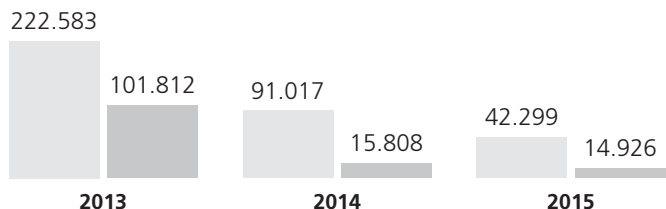
98% da atividade da Aqualia em Espanha e mais de 74% no mundo têm implantado e certificado o Sistema de Gestão Ambiental, segundo a norma ISO 14001.

ENERGIA (GJ)

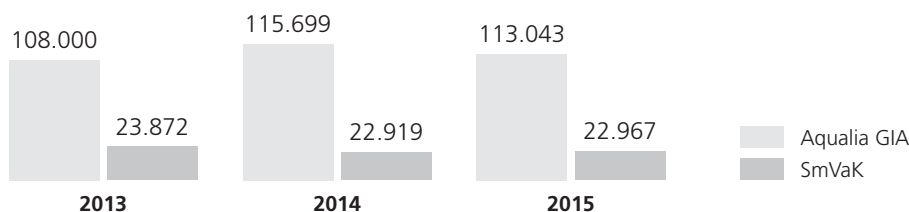
CONSUMO INDIRETO



CONSUMO DIRETO RENOVÁVEIS

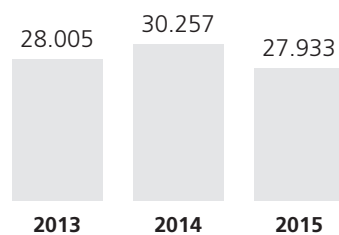


CONSUMO DIRETO COMBUSTÍVEIS



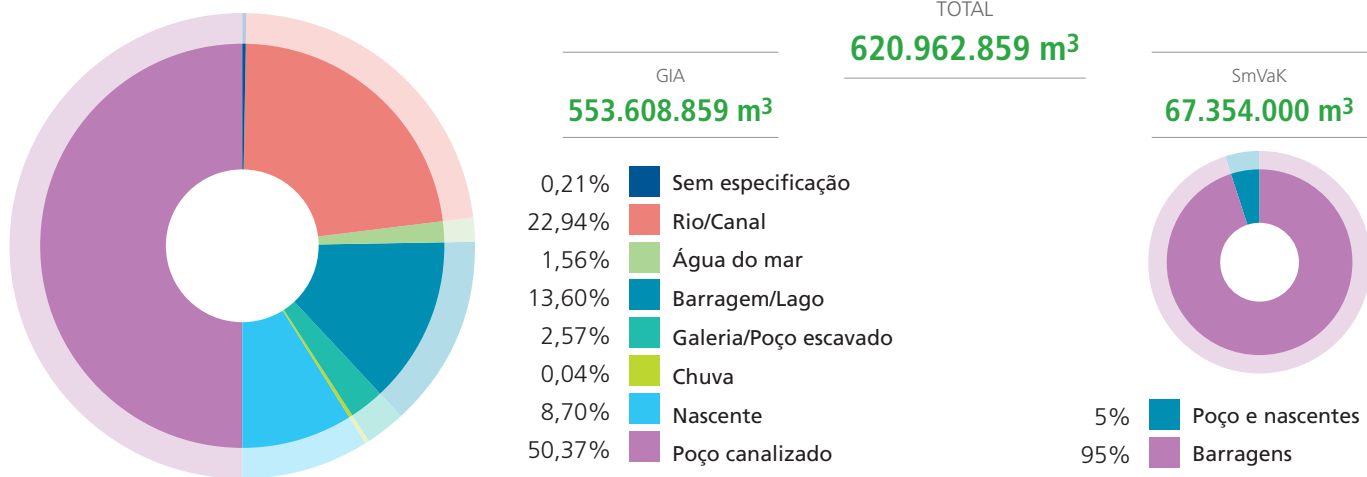
REATIVOS (t)

(Aqualia GIA e SmVaK)



Nota 1. Consumo indireto de energia: energia elétrica, vapor ou outras formas de energia adquirida a terceiros.

CAPTAÇÃO



Nota 2. Os distintos tipos de captação estão associados à instalação gerida, pelo que a sua escolha não depende da Aqualia.

EMISSIONES (teq CO₂)

(Aqualia GIA)



Nota 3. As emissões diretas e indiretas são as derivadas das atividades da Aqualia GIA, tendo sido extraídas do relatório de verificação da Pegada de Carbono.

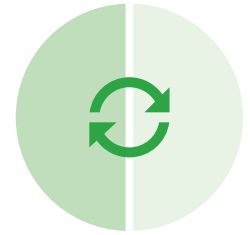
Nota 4. A variação verificada nas emissões de Âmbito 2 deve-se à alteração do fator de emissão do fornecedor de energia elétrica (que passou de 0,12 a 0,21 kg CO₂/kWh). Esta alteração de fator é generalizada a todos os fornecedores de energia elétrica a nível Nacional. Não há alterações relevantes de produção, nem de consumo de energia elétrica que afetem este âmbito.

Nota 5. A variação verificada no Âmbito 3 é devida às emissões de N₂O na descarga de água depurada, concretamente na alteração do valor da concentração de nitrogénio descarregado no efluente (que passou de 13,8 a 22,8 mg/l), já que as alterações de caudal despejado não são relevantes.

Gestão ambiental adequada

A Aqualia quer posicionar-se como **empresa social e ambientalmente responsável**, que desenvolve a sua atividade com o objetivo de melhorar a qualidade de vida das localidades em que está presente.

Foram várias as ações levadas a cabo pela organização para reduzir os impactos e otimizar a gestão dos recursos em todas e em cada uma das fases da gestão integral da água, desde a sua captação até à sua devolução à natureza.



Pegada de Carbono

Durante 2015, ficou concluído o projeto de cálculo das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) com o **cálculo da Pegada de Carbono correspondente à totalidade da atividade "Gestão do ciclo integral da água"** realizada pela Aqualia (adução, distribuição, gestão de clientes, esgotos e depuração).

Também se calculou a Pegada de Carbono da atividade relacionada com o projeto e a construção de estações de tratamento, depuração e dessalinização de águas, desenvolvida pela empresa.

Com a consecução do certificado em ambas as organizações, a Aqualia assume o desafio de comunicar, aos seus diferentes interlocutores, a importância de reduzir as emissões.

Além disso, os objetivos que se procuram com esta iniciativa são:

- Conhecer e avaliar as emissões de GEE da organização para identificar oportunidades de redução e/ou compensação da Pegada de Carbono.
- Participação em programas voluntários sobre GEE.
- Dispor de informação corporativa sobre GEE.
- Melhorar a posição com os grupos de interesses, mantendo um compromisso responsável de melhoria contínua.

A Aqualia é o primeiro operador que calcula a sua Pegada de Carbono para toda a organização e atividades desenvolvidas.



PIONEROS EN EL CÁLCULO GLOBAL DE LA HUELLA DE CARBONO

Pegada Hídrica

Um dos principais marcos de 2015 foi o cálculo da Pegada Hídrica da Cantábria, a primeira deste tipo que se realiza em Espanha, fruto da colaboração da Aqualia com a Fundação Botín, a Secretaria do Meio Ambiente do Governo da Cantábria e as Universidades de Cantábria, Complutense e Politécnica de Madrid.

O estudo da Pegada Hídrica foi apresentado na sede da Fundação Botín, evidenciando o carácter da Cantábria como exportadora líquida de água virtual.



Santiago Lafuente, diretor da Aqualia em Espanha durante a apresentação do estudo da Pegada Hídrica, na Fundação Botín.

Este estudo analisou a Pegada Hídrica da comunidade (considerando-se como o volume de água doce que se consome no desenvolvimento de qualquer atividade humana), estabelecendo o **impacto da utilização dos recursos hídricos** e identificando as tendências. Além disso, procurou-se quantificar o impacto do consumo da água incorporada nos bens e serviços produzidos e comercializados pela Cantábria, determinando assim a Pegada Hídrica gerada no território, o que permitirá identificar e potenciar aqueles setores de

atividade, cuja rentabilidade social, económica e ambiental resulte ótima.

Este trabalho é uma ferramenta útil para **associar os usos da água com a atividade económica e a realidade social e geográfica** da Cantábria, evidenciando a importância de considerar a água verde (água da chuva armazenada no solo em forma de humidade e livremente aproveitada pela vegetação) como um recurso fundamental para contribuir para aliviar o deficit da água.

Desde 2007, ano do início da gestão da Aqualia em Santander, foi reduzida em 23% a água fornecida à rede, em 28% a potência elétrica instalada e em 23% a emissão de CO₂ para a atmosfera.

Sistemas de Gestão Energética

A Aqualia propôs-se a um ambicioso plano de 3 anos para **certificar toda a organização na Norma ISO 50001 sobre eficiência energética**. Para tal, durante 2015, foram certificados 15 contratos, prevendo-se a certificação de outros 30, em 2016, e outros tantos em 2017. Os contratos escolhidos foram aqueles, cujo consumo é superior a 1.300.000 kWh/ano, cobrindo mais de 80% do consumo total. Com este projeto cumpre-se com a Diretiva da UE 2012/27/UE de dezembro de 2015 sobre eficiência energética.

Este plano supõe a realização de **um controlo exaustivo do acompanhamento energético**, controlando a potência instalada e a evolução do consumo energético das instalações de produção. Para tal, as ações foram orientadas para:

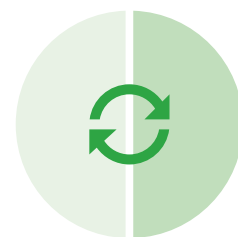
- Melhoria da medição, mediante a aquisição de equipamentos de processamento, energéticos e de manutenção.
- Cálculo do rendimento energético de bombas.
- Otimização e melhoria de processos, instalações e equipamentos de produção.

- Compra de equipamentos com maior eficiência energética, em particular os relacionados com o RD 187/2011, relativo ao estabelecimento de requisitos de design ecológico, aplicáveis aos produtos relacionados com a energia.
- Otimizar e centralizar a compra de energia.
- Manutenção adequada das infraestruturas.
- Melhoria do rendimento hidráulico da rede, que permitirá um menor consumo de água e, portanto, de energia.
- Desenvolvimento de projetos de inovação.

Envolvimento com o meio ambiente e a sociedade

Parte da estratégia empresarial da Aqualia radica em oferecer soluções que contribuam para uma **utilização mais sustentável da água**. Para tal, deve favorecer a consciencialização dos utilizadores, empregando todos os meios de que dispõe.

Com este objetivo, a organização participou em diversas atividades ao longo de 2015, que permitiram que a mensagem sobre a importância da sustentabilidade dos recursos chegue de uma forma mais direta aos clientes, aos trabalhadores e à sociedade, em geral.



Não queremos deixar pegada

Coincidindo com a celebração da **Conferência sobre o Clima, em Paris (COP21)**, a Aqualia elaborou um relatório com os conceitos básicos sobre as alterações climáticas e a Pegada de Carbono, para sensibilizar a opinião pública e o pessoal da empresa.

Além disso, com a adesão à iniciativa **“Um milhão de compromissos pelo clima”**, implementada pelo Ministério da

Agricultura, Alimentação e Meio Ambiente (MAGRAMA) e pela Fundação Ecologia e Desenvolvimento (ECODES), a Aqualia comprometeu-se a registar e a reduzir a Pegada de Carbono de todas as atividades desenvolvidas pela empresa. Tal implica medir e reduzir a quantidade total de emissões de CO₂ e de outros gases com efeito de estufa (GEE), causados, direta ou indiretamente, pela empresa.



Limpeza da lagoa do Peix



No quadro da política ambiental e social da companhia, foi levada a cabo a **limpeza subaquática do Estany des Peix**, albufeira situada a norte de Formentera, no Parque Natural de Ses Salines. Durante as três jornadas de limpeza recolheram-se grandes quantidades de plástico, lonas de barco, garrafas, pneus e até os restos de uma embarcação.

A Aqualia realiza nesta ilha outras iniciativas em matéria de sensibilização ambiental, como o Concurso Internacional de Desenho Infantil e a colaboração com a rádio local na difusão de mensagens para fomentar o consumo responsável da água.

Iniciativas como esta demonstram que a colaboração pública / privada é imprescindível para promover ações orientadas para consciencializar os cidadãos sobre a importância do respeito pelo meio ambiente.

As Pitiusas unidas pela água



Com o objetivo de sensibilizar toda a população de Ibiza e Formentera sobre os problemas causados pela seca, a sobre-exploração dos aquíferos, o aumento do consumo e a limitação da produção de água potável, a Aqualia lançou uma **campanha sobre o consumo responsável** através da distribuição de um tríptico com conselhos aos consumidores.

A referida campanha foi apresentada aos meios locais, num ato em que participaram responsáveis da Aqualia e representantes dos municípios geridos nas ilhas: Ibiza, Sant Joan, Santa Eulària, Formentera e Sant Antoni.

Com esta iniciativa, a companhia voltou a manifestar a sua **vontade de colaborar na melhoria do serviço** que presta nas Ilhas Pitiusas, através das suas soluções, não só técnicas, mas também formativas e informativas.

Projeto Europeu Life Memory



Durante o ano de 2015 realizou-se a primeira reunião de acompanhamento do projeto Life Memory, no qual a Aqualia participa como líder, juntamente com a empresa alemã Koch Membrane Systems, a Universidade de Valência e a Universidade Politécnica de Valência.

Este projeto, que será implantado à escala industrial numa estação de tratamento operada pela Aqualia, avalia a viabilidade técnica e económica de uma tecnologia inovadora: o **Biorreator Anaeróbio de Membrana Submersa (SAnMBR)** para converter águas residuais urbanas em bioenergia.

A tecnologia SAnMBR integra a digestão anaeróbica com a ultrafiltração por membranas, permitindo a conversão da matéria orgânica, contida na água residual, em biogás. Além disto, o efluente final produzido está 100% apto para a reutilização como água de rega ou de refrigeração industrial.

Através do projeto Life Memory, os benefícios esperados são: **reduzir o consumo elétrico** valorizando o biogás produzido, **reduzir as emissões de CO₂ até 80%**, assim como **a produção de lamas em 50% e diminuir em 25% o espaço ocupado** pela instalação, em comparação com uma ETAR convencional.

Mais informação sobre o projeto Life Memory na secção de projetos I&D+i

Desafios 2016

Adaptação da ISO 14001 à versão do ano de 2015.

Projeto de compensação de Pegada de Carbono.

Projeto de continuidade de negócio (simulacro como operador crítico).

Projetos PIMA.

*Pessoas que trabalham
para pessoas*



07

SOCIEDADE

- 78 Ao serviço da sociedade
- 79 Linhas de ação 2015
- 80 Infância e juventude: educação e consciencialização
- 82 Universidade e cultura
- 83 Ação social: comprometidos com a sociedade
- 86 Desporto
- 87 Desafios 2016



Ao serviço da sociedade

A Nossa visão

- Integrar o compromisso social em todas as decisões da companhia.
- Contribuir para o desenvolvimento dos municípios onde se opera.
- Conseguir que os cidadãos nos vejam como uma companhia que acrescenta valor ao seu município.
- Envolver os funcionários nas causas sociais, através da participação em atividades desportivas, culturais e formativas.

Principais dados	2013	2014		2015	
Investimento em ação social*	387.968	416.700	↓	333.649	€
Colaboração em atividades desportivas	31.940	71.105	↓	52.108	€
Colaboração com universidades	8.200	8.200	↓	2.440	€

* Corresponde a patrocínios e colaborações, cumprindo sempre a política de patrocínios da empresa. Não inclui doações, nem custos de materiais utilizados para desenvolver ações sociais.

A Organização das Nações Unidas estima que, em 2050, cerca de 66% da população mundial viverá em cidades, mais 12% do que atualmente. Este crescimento provocará um aumento de 55% na procura mundial de água.

A Aqualia, consciente do seu papel na gestão da água, trabalha para mitigar os problemas de abastecimento que este aumento da procura pode ocasionar, focando os seus esforços na melhoria das

infraestruturas e na inovação tecnológica. Além disso, as empresas gestoras de um recurso tão valioso e imprescindível têm uma grande responsabilidade, a de contribuir para que a sociedade adquira maior sensibilidade e consciência sobre o consumo e utilização responsável da água.

Em 2015, definiram-se vários objetivos, orientados para melhorar o compromisso social, sendo o seu nível de cumprimento o seguinte:

Cumprimento dos desafios 2015

Compromisso 2015	Nível de cumprimento	Comentários
Apoiar novos projetos sociais (ONGs, associações...) em resposta aos grupos de interesses.	100%	Durante 2015, a Aqualia aumentou a sua atividade em ação social, o que se viu refletido em donativos, cofinanciamento de projetos, fundos de solidariedade para famílias sem recursos, etc.
Potenciar o apoio e colaboração com as universidades.	100%	Continuou a colaboração com universidades e Mestrado.
Potenciar o apoio a atividades desportivas	100%	Durante 2015, a Aqualia continuou a apoiar o desporto nos municípios em que está presente.

Linhas de ação 2015

Para além da gestão do ciclo integral da água, a Aqualia realizou, durante 2015, ações orientadas para a população, em que o principal protagonista é o cidadão, acrescentando valor e respondendo às necessidades da sociedade atual e antecipando aquelas que serão as necessidades da sociedade no futuro.

Atividades que fomentem a sensibilização da população em geral e dos mais jovens, em particular, cujo objetivo é garantir a sustentabilidade deste recurso tão precioso. A empresa também dedicou o seu apoio ao desporto e às coletividades mais vulneráveis e necessitadas. As linhas de atuação levadas a cabo ao longo de 2015 apresentam-se de seguida:



O DIREITO À ÁGUA ESTÁ GARANTIDO?

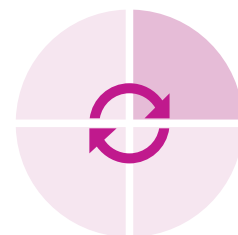
A Aqualia garante o Direito Humano à Água cumprindo o que estabelece a ONU como tal: que a água seja suficiente, salubre, aceitável, acessível e por um valor abordable.

#12verdadesSobreAgua

Infância e juventude: educação e consciencialização

As crianças e jovens do presente são os adultos do futuro, para tal a Aqualia já leva mais de 34 anos a difundir conhecimentos e a sensibilizar os mais jovens para que adquiram hábitos responsáveis na boa utilização da água, quer no que se refere

ao seu consumo, quer na sua devolução ao meio natural, através dos processos de depuração. Para continuar com esta tarefa, a companhia organiza e participa em múltiplas atividades nas quais as crianças são os protagonistas.



Concursos de desenho

A pretexto do Dia Mundial da Água, em março de 2015, a Aqualia lançou o **XIII Concurso Internacional de Desenho, sob o lema "Enche o teu mundo de vida"**. Este certame convida os alunos dos 3º e 4º anos das escolas Primárias de Espanha e de Portugal, a mostrar, nas suas criações, o contributo da gestão eficiente do ciclo da água na sustentabilidade do meio ambiente em seu redor.

Com o fim de fomentar a habilidade das crianças no uso das novas tecnologias, o Concurso desenvolveu-se através da web www.llenatumundodevida.es. Esta ferramenta facilita a participação e o live acesso dos professores e dos alunos, não só à zona de desenvolvimento criativo, mas também à Área Didática, dotada de conteúdos que ampliam o conhecimento acerca da gestão e utilização responsável da água. Como novidade desta edição, distribuíram-se marcadores de página e objetos recortáveis, relacionados com a temática, para que os alunos "transponham" facilmente o concurso para suas casas e o compartilhem com as suas famílias.

O colégio San Real de Ibiza foi o vencedor na categoria coletiva, recebendo 1.000 euros em material educativo. Os 10 vencedores na categoria individual foram premiados com um tablet para cada um.

No verão de 2015, também se voltou a apresentar a VI Edição do Concurso interno de desenho Pequenos-artistas, dirigido aos filhos e netos de funcionários da Aqualia, em Espanha, Portugal, Itália, República Checa, México, Chile, Uruguai, Emirados Árabes e Arabia Saudita. Através da web www.llenatumundodevidaenaqualia.com, os pequenos artistas puderam brincar a distribuir a água a pessoas, animais e plantas como o faz, diariamente, a companhia em que trabalham os seus pais ou avós.

Esta edição, na qual participaram cerca de 8.500 alunos, realizou-se através da web www.llenatumundodevida.es e no endereço de twitter [@ConcursoDMA](https://twitter.com/ConcursoDMA).



* Enche o teu mundo de vida *



XIII CONCURSO INTERNACIONAL DE DESENHO INFANTIL

*** Enche o teu mundo de vida ***

PARTICIPAR É MUITO FÁCIL!

OLÁ, PEQUENO:
COM A TUA GRANDE IMAGINAÇÃO PODES CRIAR O LUGAR MAIS BONITO DO MUNDO E DAR LHE VIDA LLEVANDO Á GUA ÀS PESSOAS, AGS ANIMAIS E ÀS PLANTAS, TAL COMO O FAZ DIARIAMENTE A TUA COMPANHIA DE ÁGUA.
ATREVE-TE A CRIAR UM LUGAR CHEIO DE ALEGRIA E HABILITA-TE A GANHAR GRANDES PRÊMIOS!

PAIS/MÃES:
DISFRUTEM, AO LADO DOS Vossos FILHOS, DE UMA ATIVIDADE DIDÁTICA E CRIATIVA PARA MOSTRAREM O QUE VALEM E PARTILHAR A SUA VISÃO OTIMISTA DO MUNDO.
PARA QUE AS CRIANÇAS POSSAM PARTICIPAR, É NECESSÁRIA UMA AUTORIZAÇÃO POR EMAIL QUE DEVERÁ SER ENVIADA PARA A SEDE DA AQUALIA!

PROFESSORES:
COLOCAMOS À VOSSA DISPOSIÇÃO CONTEÚDOS EDUCATIVOS RELACIONADOS COM A GESTÃO EFICIENTE DA ÁGUA E O CUIDADO DO AMBIENTE, PARA QUE OS ALUNOS APRENHAM ENQUANTO PASSAM MOMENTOS DIVERTIDOS.
UMA ATIVIDADE FANTÁSTICA PARA REALIZAR NA SALA DE AULA!

Enche o teu mundo de presentes!

- 10 TABLET SAMSUNG GALAXY TAB 4 32" UM PARA CADA VENCEDOR DA CATEGORIA INDIVIDUAL
- 1000 € CHEQUE PARA MATERIAL EDUCATIVO PARA 10 ESCOLAS VENCEDORAS DA CATEGORIA COLETIVA
- 300 JOGOS "A MINHA PRIMEIRA HOBBIT" 10 PARA CADA PARTICIPANTE

WWW.ENCHEOTEUMUNDODEVIDA.PT

WWW.AQUALIA.COM

FCC Aqualia

Escolas de verão

A Aqualia colaborou com o **XVI Campus Mista de futebol e futsal de Caravaca de la Cruz**, reconhecido na Região de Múrcia pela qualidade do seu método de ensino e pelo seu programa de atividades lúdicas, no qual participaram uma centena de crianças, com idades dos

5 aos 15 anos. Entre os seus objetivos, esta atividade visa fomentar o desporto de base e os valores da amizade e o companheirismo. O campus conta com uma experiente equipa de monitores, formada por treinadores, futebolistas no ativo, professores de educação física e fisioterapeutas, sob a direção do treinador e ex-futebolista local Miguel Ángel Ferrer "Mista" e a coordenação de Pepe Tudela.



Outra das iniciativas implementadas pela Aqualia foi a participação de dez crianças, em risco de exclusão, na Escola de Verão do Centro Desportivo Cabezo de Torres, graças ao convénio firmado entre a Aqualia e a **Fundação Secretariado Cigano de Múrcia**.

Em conjunto com a Fundação Caja Canárias, a Aqualia participou na campanha **"Nenhuma criança sem saber nadar"**, que ofereceu a oportunidade de aprender a nadar a crianças pertencentes a famílias desfavorecidas.

Com esta iniciativa, a Aqualia destaca, uma vez mais, o seu compromisso com a sociedade e a sua responsabilidade na hora de responder às necessidades sociais, especialmente às dos mais desfavorecidos, muito para além da pura gestão das infraestruturas relacionadas com a água.

Educação

Durante o ano de 2015 realizaram-se mais de 100 jornadas de portas abertas nas instalações da Aqualia com diferentes grupos (donas de casa, reformados, jornalistas...) e mais de 50 visitas de 15.000 alunos. Durante estas jornadas, foi explicado aos participantes como se processa a gestão do ciclo integral da água numa empresa como a Aqualia, sendo formados na utilização correta deste recurso: consumo responsável, uso correto de sanitários, gestão dos óleos, etc., com o objetivo de cuidar do ambiente e manter um claro compromisso ecológico.

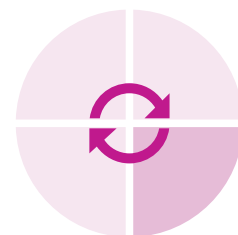


Com a intenção de consciencializar os mais pequenos e, através deles, os seus pais, também foi concebida, em 2015, uma nova ferramenta de comunicação: **O Caderno educativo Aqualia**. Trata-se de um caderno que explica, de maneira simples e lúdica, o processo que a água segue, desde que se capta até que se devolve ao meio natural. Esta ferramenta que nasce de uma iniciativa da Caltaqua, filial da Aqualia na ilha da Sicília, foi adotada noutros países, entre eles a Espanha, por ser um suporte idóneo para interagir com os mais jovens.

Universidade e cultura

A Aqualia está consciente da importância que tem a difusão dos conhecimentos sobre a gestão da água, adquiridos nos projetos que desenvolve, pelo que a sua

presença é cada vez maior em cursos e jornadas organizadas por universidades e associações setoriais.



Universidade e formação

Ao longo de 2015, a Aqualia participou em diferentes cursos e mestrados cujo protagonista foi a água e a sua gestão.



Momento do 3º encontro URJC pró-Direitos Humanos, que se realizou sob o tema "O Direito Humano à água e ao saneamento".



Um grupo de estudantes do Mestrado UNESCOIHE Institute for Water Education visitando as instalações que a Aqualia gere em Almería.

Mestrado da UNESCO: Dez estudantes de diferentes países visitaram as instalações relacionadas com a gestão dos serviços de abastecimento que a Aqualia presta ao Município de Almería e à Associação Intermunicipal de Bajo Andarax.

Curso de verão na Universidade de Cantábria: No âmbito do curso "Desenvolvimento Sustentável e Águas Residuais: Experiências e novos desafios na gestão da Água", a Aqualia participou em duas sessões sobre o projeto Smart Water Santander e a I&D aplicada à gestão da água.

Curso Superior de Contratação Pública: A empresa ocupou um lugar de destaque no curso organizado pelo IFAES em Madrid. Entre os assistentes encontravam-se importantes companhias do setor da água e da construção, quer públicas, quer privadas, assim como empresas do âmbito das concessões.

Curso profissional "Oportunidades no Setor da Água em PPP": A estação de depuração de New Cairo foi protagonista, em Barcelona, como caso de êxito internacional em projetos PPP. Tratou-se do primeiro contrato licitado no Egito para um projeto de parceria pública - privada no setor da gestão da água e foi merecedor de vários prémios da prestigiada revista internacional Global Water International (GWI).

Terceiro encontro Universidade Rei Juan Carlos pró-Direitos Humanos, que se realizou sob o tema "O Direito Humano à água e ao saneamento". O evento, copatrocinado pela Aqualia, estava configurado em duas sessões que trataram o assunto, quer a partir da perspetiva internacional, quer da mais doméstica. A Aqualia colaborou com o Programa URJC de Direitos Humanos (os organizadores do evento) para tornar possível o debate a que assistiram mais de cinquenta alunos e professores da Universidade.

Congressos e fóruns

Além disso, a Aqualia incrementou a sua presença em fóruns e jornadas profissionais, nas quais tem cada vez maior participação.



Inauguração oficial do European Benchmarking Cooperation Workshop realizado em Jerez.



Momento do I Congresso da Água da Catalunha.



Participação no XI Congresso da APIA. A Aqualia expôs o seu trabalho em prol do meio ambiente, na mesa "Políticas empresariais perante o meio ambiente".

Entre os eventos em que a Aqualia participou, durante 2015, destaca-se a **XXII Jornada da AEAS** (Associação Espanhola de Abastecimento de Água e Saneamento), principal fórum de encontro do sector, onde a empresa teve uma presença global, com ações destacadas e inovadoras em todos os aspetos da jornada, com apresentações sobre a Pegada Hídrica, a regulação na Europa, ou a implementação de projetos de I&D+i na produção.

Também é de assinalar a sua presença no **I Congresso da Água da Catalunha**, um espaço de debate para analisar os problemas do mundo da água mais preocupantes na atualidade. Organizado pela associação Amics de l'Aigua, o Congresso reuniu representantes das administrações, do mundo universitário, investigadores, agentes sociais e empresas especializadas na gestão da água.

Também em 2015, a Aqualia teve uma ativa participação no **European Benchmarking Cooperation Workshop (EBC)** de Jerez, através dos grupos de trabalho e apresentações, nas quais foi explicado o modelo de concessão espanhol, utilizando como exemplo o serviço da Aquajerez.

A companhia também colaborou com a Ordem dos Engenheiros Civis de Madrid, em várias jornadas técnicas: **Presente e futuro do controlo à distância no setor da água e a II Jornada de materiais** "Emprego de Novos Produtos e Materiais na Dessalinização e na Reutilização".

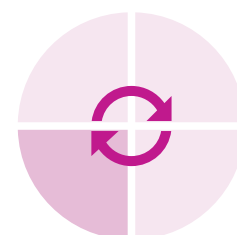
Além disso, em 2015, a Aqualia participou na jornada: **Fomentando a eficiência e a qualidade da gestão da água**, organizada pela Secretaria do Meio Ambiente, Ordenamento do Território e Urbanismo do Governo da Cantábria e MARE, em que se abordaram assuntos como as diferenças entre gestão pública e privada ou a necessidade de um regulador setorial.

Ao mesmo tempo, a Aqualia participou em fóruns cujo principal objetivo foi explicar, desde aos políticos até aos meios de comunicação, em que consiste o ciclo integral da água e como se deve gerir. É o caso do **II Encontro Planeta Responsável** no qual a Aqualia participou sob o lema "O milagre da água", explicando o importante trabalho que existe por detrás do gesto de abrir a torneira da água; o **XI Congresso da APIA** (Associação de Jornalistas de Informação Ambiental) no qual jornalistas, políticos, universidades, ONGs e empresas se reúnem para debater sobre o tratamento dos temas ambientais nos meios de comunicação; e o **Encuentro Territorio.es** colaborando sob o tema "Uma nova gestão, um novo modelo de cidade", no qual participaram representantes de municípios, universidades, meios de comunicação, associações de cidadãos e empresas.

Ação social: comprometidos com a sociedade

Durante 2015, a Aqualia assumiu, entre as suas responsabilidades, a obrigação de responder às necessidades sociais dos mais

desfavorecidos, participando em diversas iniciativas.



Apoio às pessoas com deficiência



Entrega do cheque simbólico à Associação de Paralisia Cerebral e Deficiências Afins de Segóvia.



Os jovens desportistas de Caltanissetta que participaram na atividade de natação que lhes serve de terapia.

Donativos: no âmbito da sua política de RSC e de R.H., a Aqualia colabora, durante todo o ano, com o Ministério da Saúde, Assuntos Sociais e Igualdade, colaboração que se concretiza em donativos a entidades que desenvolvem a sua atividade nos municípios onde a empresa presta serviço e que trabalham com pessoas deficientes, ajudando-as a melhorar a sua qualidade de vida.

Em 2015, a companhia doou 10.000 euros à **Associação de Paralisia Cerebral e Deficiências Afins de Segóvia (ASPACE)** para a aquisição de diversos equipamentos de jogos adaptados para crianças deficientes; igualmente, a **Associação de Pessoas com Necessidades Especiais de Eivissa e Formentera (APNEEF)** recebeu 12.000 euros, que os ajudaram no desenvolvimento dos seus projetos.

Também cabe destacar o donativo de 3.000 euros à **Associação Asturiana de Esclerose Múltipla (AADEM)**, com sede em Oviedo.

Em Jerez, a Aqualia colaborou na aquisição de um veículo adaptado para a **Associação de pessoas com deficiência física (ADIFI)**.

Também enquadrada na política geral da Aqualia de apoio a pequenos projetos com um espírito social e/ou educativo, a Caltaqua entregou equipamentos desportivos personalizados a um grupo de **jovens desportistas deficientes**, de idades compreendidas entre os 4 e os 16 anos, que praticam natação como terapia.

Também a SmVaK, a empresa filial da Aqualia que opera na República Checa e na Polónia, cofinanciou um veículo, concebido especialmente para ser utilizado por crianças e adultos com deficiências mentais e/ou físicas, oferecido aos **Serviços Sociais da província de Karviná** (Sociální služby Karviná).

A Aqualia mantém um elevado nível de compromisso com todos os municípios nos quais presta serviço, oferecendo não só soluções técnicas, mas também sociais.

Respeito pela diversidade

Jornada de reflexão sobre povos indígenas e empresas espanholas: em fevereiro de 2015 teve lugar uma jornada em que se expuseram as boas práticas para as empresas que desenvolvem projetos em territórios indígenas da América Latina, sendo a Aqualia a única representante do setor da água.

Nesta jornada, apresentaram-se duas ferramentas: por um lado, o Mapa interativo de Casos Práticos para consultas prévias e, por outro lado, o Observatório das Ações das Organizações Espanholas no Mundo Indígena. Ambas as ferramentas facilitarão o conhecimento das experiências de organizações que respeitaram o quadro jurídico internacional e local de proteção e promoção dos Direitos dos povos indígenas.



Sensibilização social

Dia mundial contra o cancro da mama: pelo segundo ano consecutivo a Câmara Municipal de Oviedo e a Aqualia aderiram às ações organizadas pela Associação Espanhola Contra o Cancro, tingindo as principais fontes da cidade de cor-de-rosa, com o objetivo de sensibilizar sobre esta doença e angariar fundos para a investigação.

Dia Mundial contra a Violência de Género: no passado dia 25 de novembro, assinalou-se um dos maiores êxitos de mobilização interna do pessoal da Aqualia. A campanha, lançada sob o lema “Yo, con-tigo”, contou com a adesão de centenas de trabalhadores e resultou num êxito, graças à participação e envolvimento de todos.

“Sonhos para lá do fim do mundo”: Joan Lara, responsável dos Centros Desportivos da Aqualia em El Vendrell (Tarragona) percorreu a pé, em 15 dias, os 1.250 km do Caminho de Santiago, para levar ao cabo Finisterra os sonhos das crianças doentes com cancro, internadas no Hospital do Vall d’Hebron.

O desafio consistiu em recolher os sonhos, escritos em papel, das crianças hospitalizadas e carregá-los às suas costas até ao fim do mundo e, uma vez ali, deitar os sonhos ao mar para que sigam o seu percurso. Paralelamente, Joan Lara angariou 3.751 euros para a AFANOC (Associação de Familiares e Amigos das Crianças Oncológicas da Catalunha).



Envolvidos com a comunidade

Colaboração com grupos em risco de exclusão: A Aqualia assinou um convénio com a **Cáritas espanhola** em virtude do qual se compromete colaborar na atenção às pessoas em situação de vulnerabilidade ou exclusão, em assuntos relacionados com o ciclo da água, através dos Serviços Sociais Municipais. E também a realizar um donativo anual equivalente ao montante do serviço de água dos centros da Cáritas nas cidades em que a Aqualia presta serviço.

Fundo de Solidariedade para famílias sem recursos: A Aqualia, juntamente com as câmaras de vários municípios em que está presente, criou um Fundo de solidariedade para garantir o acesso à água potável e ao saneamento de todos os cidadãos que não conseguem assumir o pagamento da fatura do serviço.

Banco de Alimentos: os funcionários da Aqualia doaram milhares de quilos de comida para o Banco de Alimentos, no âmbito da campanha “Operação Quilo”..

Programa Girl Power em Talavera de la Reina (Toledo): A Aqualia colaborou numa jornada de trabalho, em que participou um total de 35 empreendedoras, com o objetivo de ajudar as mulheres talaveranas a criar e desenvolver as suas próprias ideias de negócio, aproveitando as novas tecnologias.





CORTA-SE A ÁGUA ÀS FAMÍLIAS EM RISCO DE EXCLUSÃO?

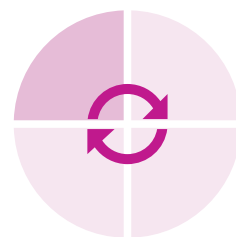
Não se corta a água a ninguém que realmente não a possa pagar. A Aqualia e os municípios dispõem de diferentes mecanismos para ajudar as famílias sem recursos.

#12verdadesSobreAgua

Desporto

O desporto é o instrumento adequado para consciencializar as pessoas de que o esforço, o trabalho e uma vida são questões básicas para conseguir criar uma sociedade melhor.

Promover a educação em valores, através do desporto, é um dos objetivos das colaborações que a Aqualia realiza nos municípios onde presta os seus serviços. A companhia apoia a organização de eventos desportivos, através da concessão de fundos, de materiais ou mediante a participação ativa dos funcionários e da sua difusão.



Colaboração em eventos desportivos

A Aqualia colaborou na **“III Travessia a nado La Mar de Denia”**, na qual mais de 200 nadadores percorreram 1.500 metros em águas abertas. Na categoria infantil, participaram 17 crianças da equipa de Competição do Centro Desportivo de Denia, que na temporada passada foi vice-campeã.

Também em 2015, os centros desportivos murcianos de San Pedro del Pinatar e Los Alcázares organizaram, juntamente com o Departamento Municipal de Desporto de San Javier, a **I Liga das Escolas de Natação do Mar Menor**, que, durante três jornadas, contaram com a participação de mais de 650 nadadores.

Nesta mesma linha, em junho de 2015, mais de 250 nadadores, dos Centros Desportivos que a Aqualia gere no Levante, participaram no **Campeonato de Natação Inter-centros**, realizado em Los Alcázares (Múrcia). O centro vencedor desta temporada foi o de Denia (Alicante), o qual fez 5 anos em abril de 2015, comemorados com um evento em que estiveram mais de 300 pessoas.



Memorial Juan José Gómez e Luis Cestero de basquetebol

Cabe destacar o patrocínio da Aqualia, pelo undécimo ano consecutivo, do Memorial Juan José Gómez e Luis Cestero de basquetebol, realizado em Badajoz, no qual participaram quatro das mais importantes equipas de Espanha e de Portugal. Durante a semifinal, realizou-se uma homenagem a Juan José Gómez e Luis Cestero, jogador e treinador do clube pacense, falecidos num acidente de viação.



“Para a Aqualia é um prazer ter colaborado na organização deste evento desde o seu início. Como entidade vinculada à Extremadura e, concretamente, a Badajoz, estamos satisfeitos por apoiar projetos que fomentem valores como o desenvolvimento da cultura e do desporto entre os mais jovens”

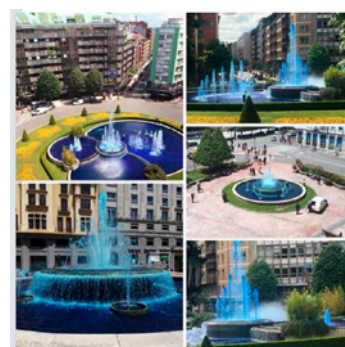
Corrida em Bicicleta de Montanha TranspyrEst

A TranspyrEst contou com a participação da equipa da Aqualia, através do chefe de serviço de Roda de Ter e Anglès, Jesús Coma, que vestiu o equipamento corporativo da empresa. Trata-se de uma corrida de Bicicleta de Montanha pelo Perineu Catalão, de 360 quilómetros e mais de 7.500 metros de desnível positivo acumulado, reconhecida como uma das mais atrativas do mundo.



Apoio à equipa de futebol da capital asturiana

As principais fontes ornamentais de Oviedo, geridas pela Aqualia, tingiram-se de azul para dar apoio à equipa de futebol de Oviedo nos play-off de subida da sua equipa de futebol. Desta maneira simbólica, a Câmara Municipal e a organização aderiram às múltiplas iniciativas que se levaram a cabo na cidade ovetense.



Desafios 2016

Conseguir que os cidadãos entendam a Aqualia como uma companhia que acrescenta valor ao seu município.

Apoiar projetos sociais, quer de âmbito local, quer com uma envolvimento global.

Colaboração com universidades.

Potenciar as atividades educativas.

*Pessoas que trabalham
para pessoas*



08

SOBRE ESTE RELATÓRIO

90 Sobre o Relatório de
Responsabilidade Corporativa



Sobre o Relatório de Responsabilidade Corporativa

Cobertura e alcance

Pelo décimo ano consecutivo, a Aqualia publica o seu Relatório de Responsabilidade Social Corporativa, para prestar contas dos seus compromissos em matéria de sustentabilidade sob um enfoque económico, social e ambiental.

Desde há três anos, este relatório segue os critérios estabelecidos pelo guia G4 do Global Reporting Initiative (GRI), de

acordo com as diretrizes do GRI G4, na sua opção exhaustiva, e foi verificado por uma entidade externa e independente (AENOR). O período a que se referem os conteúdos incluídos neste relatório está compreendido entre o dia 1 de janeiro de 2015 e o dia 31 de dezembro do mesmo ano e cobrem todas as atividades da Aqualia, dando prioridade à informação material, sem omitir informação relevante.

Todas as variações em termos de alcance e cobertura da informação estão indicadas no relatório, na secção correspondente. Sempre que existam, explicam-se todas as alterações nas fórmulas utilizadas para o cálculo dos dados que se fornecem.

Materialidade

A materialidade ou relevância dos conteúdos deste relatório determinou-se a partir das análises da Aqualia e da informação recebida por parte dos grupos de interesses através dos diferentes canais de comunicação estabelecidos, referidos na secção 'Responsabilidade Social Corporativa' do relatório.

Cada aspeto material relevante foi analisado para identificar a sua correspondência com os conteúdos e indicadores específicos do guia G4 do GRI, sendo selecionadas as secções que correspondem às expectativas dos grupos de interesses e à estratégia da Aqualia. Adicionalmente, respondeu-se voluntariamente a outras secções do G4 que, sem ser as principais para a organização, contribuem para o aumento da transparência e da compreensão da atividade da companhia.



Relatórios de Responsabilidade Social Corporativa da Aqualia

CORRESPONDÊNCIA GRI G4

ASPETOS MAIS RELEVANTES

Aspecto

Secção

GRUPOS DE INTERESSES EXTERNOS

Definição da estratégia da Aqualia.	ESTRATÉGIA E ANÁLISE	G4-1, G4-2
Diálogo com os grupos de interesses.	PARTICIPAÇÃO DOS GRUPOS DE INTERESSES	G4-17 – G4-23
Objetivos e grau de cumprimento.	ESTRATÉGIA E ANÁLISE	G4-1, G4-2
	ECONÓMICO: desempenho económico.	G4 EC1, EC4
Definição da atividade da empresa.	PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	G4-3 –G4-10
Informação sobre o desempenho social.	SOCIEDADE: comunidades locais.	G4 S01
	ECONÓMICO: consequências económicas indiretas.	G4 EC7

FUNCIONÁRIOS

Iniciativas para melhorar a qualidade da água.	AMBIENTAL: água.	G4 EN8, EN9, EN10
Ações para facilitar o desenvolvimento profissional.	PRÁTICAS LABORAIS: capacitação e educação.	G4 LA9-LA11
Melhorias no atendimento ao cliente.	PRODUTO	G4 PR5
Medidas para garantir a igualdade e diversidade.	PRÁTICAS LABORAIS: diversidade e igualdade.	G4 LA12
Ações de melhoria da saúde no trabalho.	PRÁTICAS LABORAIS: saúde e segurança.	G4 LA6

Os parâmetros do G4 selecionados podem identificar-se pela cor azul no índice GRI do presente relatório.

*Pessoas que trabalham
para pessoas*



09

ANEXOS GRI

- 94 Índice GRI
- 109 Relatório de verificação
- 110 Dados da Aqualia



Índice de conteúdo GRI G4

ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
G4-1	Declaração do responsável principal das decisões da organização sobre a importância da sustentabilidade para a organização e a estratégia desta, com a intenção de a abordar.
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	
G4-3	Nome da organização.
G4-4	Marcas, produtos e serviços mais importantes.
G4-5	Local da sede da organização.
G4-6	Indique em quantos países a organização opera e nomeie os países em que a organização efetua operações significativas ou que têm uma relevância específica para os assuntos relacionados com a sustentabilidade, que se abordam na memória.
G4-7	Descreva a natureza do regime de propriedade e a sua forma jurídica.
G4-8	Indique de que mercados se serve (com desdobramento geográfico, por sectores e tipos de clientes e destinatários).
G4-9	Determine a dimensão da organização, indicando: número de funcionários; número de operações; vendas líquidas; capitalização, desdobrada em termos de dívida e património e quantidade de produtos ou serviços oferecidos.
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número de funcionários por contrato laboral e género. ■ Número de funcionários fixos por tipo de contrato e género. ■ Dimensão do quadro por funcionários, trabalhadores externos e género. ■ Dimensão do quadro por região e género. ■ Indique se uma parte substancial do trabalho da organização é desempenhada por trabalhadores por conta própria juridicamente reconhecidos, ou se por pessoas que não são funcionários nem trabalhadores externos, tais como os funcionários e os trabalhadores subcontratados dos contratantes. ■ Comunique qualquer alteração significativa do número de trabalhadores.
G4-11	Porcentagem de funcionários abrangidos por contratos coletivos.
G4-12	Descreva a cadeia de fornecimento da organização.
G4-13	Comunique qualquer alteração significativa que tenha tido lugar durante o período que é objeto de análise relativamente à dimensão, estrutura, propriedade de acionistas ou cadeia de fornecimento da organização.
G4-14	Indique como a organização aborda, se for pertinente, o princípio da precaução.
G4-15	Elabore uma lista das cartas, princípios ou outras iniciativas externas de carácter económico, ambiental e social que a organização subscreve ou adotou.
G4-16	Elabore uma lista das associações e das organizações de promoção nacional ou internacional a que a organização pertence e em que detém algum cargo, participa em projetos ou comités, efetua uma contribuição de fundos notável ou considera que ser membro é uma decisão estratégica.
ASPETOS MATERIAIS E COBERTURA	
G4-17	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elabore uma lista das entidades que figuram nos estados financeiros consolidados da organização e outros documentos equivalentes. ■ Assinale se alguma das entidades que figuram nos estados financeiros consolidados da organização e outros documentos equivalentes não figuram na memória.
G4-18	<ul style="list-style-type: none"> ■ Descreva o processo que foi seguido para a determinação do Conteúdo da memória e o âmbito de cada Aspeto. ■ Explique como a organização aplicou os Princípios de elaboração de memórias para determinar o conteúdo da memória.
G4-19	Elabore uma lista dos aspetos materiais que foram identificados durante o processo de definição do conteúdo da memória.
G4-20	Indique o âmbito de cada aspeto material na organização.
G4-21	Indique o limite de cada Aspeto material fora da organização.
G4-22	Descreva as consequências das reexpressões das informações de memórias anteriores e as suas causas.
G4-23	Assinale qualquer alteração significativa no alcance e no âmbito de cada aspeto em relação a memórias anteriores.
PARTICIPAÇÃO NOS GRUPOS DE INTERESSES	
G4-24	Elabore uma lista dos grupos de interesses vinculados à organização.
G4-25	Indique em que se baseia a escolha dos grupos de interesses com os quais se trabalha.
G4-26	Descreva o enfoque da organização sobre a Participação dos grupos de interesses; ou assinale se a participação de um grupo foi especificamente efetuada no processo de elaboração da memória.
G4-27	Assinale quais as questões e problemas fundamentais que surgiram devido à participação dos grupos de interesses e descreva a avaliação efetuada pela organização, entre outros aspetos, mediante a sua memória. Especifique quais os grupos de interesses que apresentaram cada um dos assuntos e problemas fundamentais.
PERFIL DA MEMÓRIA	
G4-28	Período objeto da memória.
G4-29	Data da última memória.
G4-30	Ciclo de apresentação de memórias.
G4-31	Faculte um ponto de contacto para solucionar as dúvidas que possam surgir sobre o conteúdo da memória.
G4-32	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique qual a opção «de conformidade» com o Guia que a organização escolheu. ■ Faculte o Índice de GRI da opção escolhida e a referência ao Relatório de Verificação externa.
G4-33	<ul style="list-style-type: none"> ■ Descreva a política e as práticas da organização em vigor relativamente à verificação externa da memória. ■ Indique o âmbito e o fundamento da verificação externa, caso não tenham sido mencionados no relatório de verificação anexo à memória de sustentabilidade. ■ Descreva a relação entre a organização e os fornecedores da verificação. ■ Assinale se o órgão superior de governo ou a alta direção participaram no pedido de verificação externa para a memória de sustentabilidade da organização.



PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
4, 5-22 III Plano Diretor de RC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SIM, 109
4, 5 Relatório de Governo Corporativo 2015, 31-35, 62-65 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
A sociedade denomina-se FCC Aqualia, desde princípios de 2014.		SIM, 109
8-12		SIM, 109
Av. del Camino de Santiago, 40 28050 Madrid, Espanha.		SIM, 109
12-20		SIM, 109
FCC Aqualia S.A. é 100% propriedade do Grupo FCC.		SIM, 109
8-20		SIM, 109
9 Contas anuais consolidadas 2015 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101570.pdf		SIM, 109
54, 56, 58 Não existem diferenças significativas no tipo de contratação por género. Os trabalhadores externos e por conta própria não representam uma parte significativa da empresa, pelo que não se estabelece um controlo que permita a sua distinção por género.		SIM, 109
Todos os funcionários estão sujeitos a contratos coletivos.		SIM, 109
33		SIM, 109
Não houve em 2015 nenhuma alteração significativa.		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 31-35, 62-65 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Relatório anual FCC www.fcc.es III Plano Diretor de RC e Código ético o http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SIM, 109
19-20, 21, 47, 82-83		SIM, 109
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Todas as entidades que figuram nos estados financeiros consolidados figuram na memória. Relatório de Governo Corporativo 2015 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf Pág. 9		SIM, 109
90		SIM, 109
23, 90-91		SIM, 109
23, 91 Os aspetos materiais identificados foram considerados relativamente a toda a FCC Aqualia.		SIM, 109
23, 91 Os aspetos identificados como materiais foram considerados por todos os grupos de interesses externos e relativamente a toda a FCC Aqualia.		SIM, 109
90		SIM, 109
90 As alterações estão explicadas em cada secção correspondente.		SIM, 109
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
23		SIM, 109
22-23		SIM, 109
22-23		SIM, 109
23, 90		SIM, 109
PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Pág. 90, 2015.		SIM, 109
Pág. 90, 2014.		SIM, 109
Pág. 90, Anual.		SIM, 109
FCC Aqualia Av. del Camino de Santiago, 40 28050 Madrid, Espanha www.aqualia.es		SIM, 109
90, 94, 109. Este relatório foi verificado pela AENOR com nível Exaustivo.		SIM, 109
<ul style="list-style-type: none"> • Este relatório foi verificado pela AENOR com nível Exaustivo. FCC Aqualia declara a sua independência da AENOR. • Este relatório também é enviado ao Plenário do Conselho Estatal de Responsabilidade Social das Empresas (CERSE). • O Comité de RSC da FCC Aqualia aprova as decisões relativas à memória, incluindo a verificação. 		SIM, 109

GOVERNO	
G4-34	Descreva a estrutura de governo da organização, sem esquecer os comités do órgão superior de governo. Indique os comités que são responsáveis pela tomada de decisões sobre questões económicas, ambientais e sociais.
G4-35	Descreva o processo mediante o qual o órgão superior de governo delega a sua autoridade na alta direção e em determinados funcionários no caso de questões de índole económica, ambiental e social.
G4-36	Indique se existem na organização cargos executivos ou com responsabilidade em questões económicas, ambientais e sociais, e se os seus titulares prestam contas diretamente perante o órgão superior de governo.
G4-37	Descreva os processos de consulta entre os grupos de interesses e o órgão superior de governo relativamente a questões económicas, ambientais e sociais. Caso tal consulta seja delegada, assinala a quem e descreva os processos de intercâmbio de informações com o órgão superior de governo.
G4-38	Descreva a composição do órgão superior de governo e dos seus comités; executivos e não executivos; independência; antiguidade no exercício; número de outros postos e atividades significativos, género; membros de grupos sociais com representação insuficiente; competências relacionadas com os efeitos económicos, ambientais e sociais e representação de grupos de interesse.
G4-39	Indique se a pessoa que preside ao órgão superior de governo também ocupa um cargo executivo. Se tal acontecer, descreva as suas funções executivas e as razões desta disposição.
G4-40	Descreva os processos de nomeação e seleção do órgão superior de governo e dos seus comités, assim como os critérios em que a nomeação e a seleção dos membros do primeiro se baseiam; entre outros: se se tiver em conta a diversidade, a independência, os conhecimentos especializados e a experiência a nível económico, ambiental e social e se os grupos de interesse estão envolvidos e de que modo.
G4-41	Descreva os processos mediante os quais o órgão superior de governo evita e gere eventuais conflitos de interesses. Indique se os conflitos de interesses são comunicados às partes interessadas. Indique, como mínimo, a afiliação das diferentes juntas; posse de ações de fornecedores e outros grupos de interesse; existência de um acionista de controlo e informações a revelar sobre partes correlacionadas.
G4-42	Descreva as funções do órgão superior de governo e da alta direção no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, valores ou declarações de missão, estratégias, políticas e objetivos relativos aos impactos económico, ambiental e social da organização.
G4-43	Assinala que medidas foram tomadas para o desenvolvimento e melhoria do conhecimento coletivo do órgão superior de governo relativamente aos assuntos económicos, ambientais e sociais.
G4-44	<ul style="list-style-type: none"> ■ Descreva os processos de avaliação de desempenho do órgão superior de governo relativamente ao governo dos assuntos económicos, ambientais e sociais. Indique se a avaliação é independente e com que frequência é levada a cabo. Indique se se trata de uma autoavaliação. ■ Descreva as medidas adotadas em consequência da avaliação de desempenho do órgão superior de governo relativamente à direção dos assuntos económicos, ambientais e sociais; entre outros aspetos, indique no mínimo se houve alterações nos membros ou nas práticas organizacionais.
G4-45	<ul style="list-style-type: none"> ■ Descreva a função do órgão superior de governo na identificação e gestão dos impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social. Assinala também qual o papel do órgão superior de governo na aplicação dos processos de diligência devida. ■ Indique se são efetuadas consultas aos grupos de interesse para serem utilizadas no trabalho do órgão superior de governo na identificação e gestão dos impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social.
G4-46	Descreva a função do órgão superior de governo na análise da eficácia dos processos de gestão do risco da organização no que se refere aos assuntos económicos, ambientais e sociais.
G4-47	Indique com que frequência o órgão superior de governo analisa os impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social.
G4-48	Indique qual o comité ou o cargo de maior importância que revê e aprova a memória de sustentabilidade da organização e se certifica de que todos os Aspectos materiais ficam refletidos.
G4-49	Descreva o processo de transmissão das preocupações importantes ao órgão superior de governo.
G4-50	Assinala a natureza e o número de preocupações importantes que foram transmitidas ao órgão superior de governo; descreva igualmente os mecanismos que foram utilizados na sua abordagem e avaliação.
G4-51	<ul style="list-style-type: none"> ■ Descreva as políticas retributivas para o órgão superior de governo e a alta direção, de acordo com os seguintes tipos de retribuição: retribuição fixa e retribuição variável; retribuição em ações; prémios; ações de dividendos diferidos ou ações transferidas; prémios ou incentivos à contratação; indemnizações por despedimento; reembolsos; pensões de reforma, tendo em conta a diferença entre os regimes de prestações e os tipos de retribuição do órgão superior de governo, da alta direção e de todos os restantes funcionários. ■ Liste os critérios relativos ao desempenho que afetam a política retributiva com os objetivos económicos, ambientais e sociais do órgão superior de governo e da alta direção.
G4-52	Descreva os processos de determinação da remuneração. Indique se se recorre a consultores para a determinação da remuneração e se estes são independentes da direção. Assinala qualquer outro tipo de relação que tais consultores possam ter com a organização em matéria de retribuição.
G4-53	Explique como se solicita e se tem em conta a opinião dos grupos de interesse no que respeita à retribuição, incluindo, se for pertinente, os resultados das votações sobre políticas e propostas relacionadas com esta questão.
G4-54	Calcule a relação entre a retribuição total anual da pessoa mais bem paga da organização em cada país onde sejam efetuadas operações significativas com a retribuição total anual média de todo o pessoal (sem contar a pessoa mais bem paga) do respetivo país.
G4-55	Calcule a relação entre o incremento percentual da retribuição total anual da pessoa mais bem paga da organização em cada país onde sejam efetuadas operações significativas com o incremento percentual da retribuição total anual média de todo o pessoal (sem contar a pessoa mais bem paga) do respetivo país.
ÉTICA E INTEGRIDADE	
G4-56	Descreva os valores, os princípios, os padrões e as normas da organização, tais como códigos de conduta ou códigos éticos.
G4-57	Descreva os mecanismos internos e externos de assessoria em prol de uma conduta ética e lícita, e para os assuntos relacionados com a integridade da organização, tais como linhas telefónicas de ajuda ou assessoria.
G4-58	Descreva os mecanismos internos e externos de denúncia de condutas pouco éticas ou ilícitas e de assuntos relativos à integridade da organização, tais como a notificação escalonada aos quadros diretivos, os mecanismos de denúncia de irregularidades ou as linhas telefónicas de ajuda.
INFORMAÇÕES SOBRE O ENFOQUE DE GESTÃO	
G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique porque o Aspeto é material. Assinala quais os impactos que fazem com que este Aspeto seja material. ■ Descreva como a organização gere o Aspeto material ou os seus efeitos. ■ Faculte a avaliação do enfoque de gestão, entre outros os mecanismos de avaliação da eficácia, os resultados da avaliação e qualquer modificação correlacionada da focagem de gestão.
G4-EC DESEMPENHO ECONÓMICO	
ENFOQUE DE GESTÃO: DESEMPENHO ECONÓMICO	
G4-EC1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique o valor económico direto gerado e distribuído conforme o princípio da contabilidade de exercício, tendo em conta, entre outros aspetos, os elementos básicos para as operações internacionais da organização que se indicam a seguir. Se os dados se apresentam conforme o princípio de caixa, justifique-o e descreva os componentes básicos seguintes: valor económico direto gerado (receitas); valor económico distribuído (gastos operativos); salários e contribuições dos funcionários, pagamentos aos investidores; pagamentos aos governos (por país, vejam-se as indicações a seguir); e investimentos em comunidades e valor económico retido (segundo a fórmula «Valor económico direto gerado» menos Valor económico distribuído). ■ Para uma melhor avaliação dos impactos económicos locais, detalhe o valor económico direto gerado e distribuído por país, região ou mercado, quando for significativo. Explique os critérios que empregues para determinar o seu significado.

PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Relatório de Governo Corporativo 2015, 9-11. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 9-11, 18-19. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 9-11, 18-19. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Acionistas: Assembleia Geral de Acionistas. Funcionários: canal de comunicação com RH e Blogue do Conselheiro Delegado. Pág.64		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 9-11, 15-17, 18-19, 25-29. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 9-11, 18-19 . http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 15-17. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 15-17, 54-55. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 18-19, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf III Plano Diretor de RC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html Pág.22-23		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 18-19, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf / III Plano Diretor de RC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html Pág.22-23		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 17, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf Pág. 22-23		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 31-32 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 25-29, 31-32 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Presidente da Aqualia.		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf Pág. 22		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf Pág. 23		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 15-16 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 15-16 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf Relatório anual remunerações dos conselheiros Grupo FCC, 2-8 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101574.pdf		SIM, 109
Relatório de Governo Corporativo 2015, 15-16 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf A Assembleia geral de acionistas aprova os orçamentos. Pág. 22-23		SIM, 109
Relação entre o Salário Médio da alta direção do Grupo FCC e a despesa média com o pessoal da FCC Aqualia: 12,3		SIM, 109
Em 2015 não houve aumentos salariais.		SIM, 109
PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
Relatório anual FCC, III Plano Diretor de RC e Código ético. http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SIM, 109
Canal Ético e Código ético FCC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SIM, 109
Canal Ético e Código ético FCC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SIM, 109
PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
22-23		SIM, 109
PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
4-5, 8-9		SIM, 109
Contas anuais consolidadas 2015 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101570.pdf Pág.8-9		SIM, 109

G4-EC2	<p>Assinale os riscos e oportunidades que, devido à mudança climática, podem provocar alterações significativas nas operações, receitas ou despesas. Entre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> uma descrição do risco ou da oportunidade e a sua classificação como físico, regulador ou de outro tipo; uma descrição do efeito relacionado com o risco ou a oportunidade; consequências económicas do risco ou da oportunidade antes da adoção de qualquer medida; os métodos aplicados para a gestão do risco ou da oportunidade; e o custo das medidas adotadas para a gestão do risco ou da oportunidade.
G4-EC3	<ul style="list-style-type: none"> Se as obrigações estiverem cobertas pelos recursos ordinários da organização, indique o valor previsto das mesmas. Se existir um fundo independente para se dar resposta às obrigações do plano de prestações, indique: <ul style="list-style-type: none"> qual a percentagem das obrigações que se calcula que cobrem os ativos que foram reservados para tal efeito; em que se baseia tal cálculo; e quando foi o cálculo efetuado. Se o fundo externalizado não oferecer um âmbito total das obrigações, descreva a estratégia, se houver, que a empresa adotou para avançar para a âmbito total e o prazo, se for conhecido, em que a empresa espera alcançá-la. Indique qual a percentagem do salário proporcionada pelo trabalhador e pela empresa. Indique o nível de participação nos planos de reforma (por exemplo, participação em planos obrigatórios ou voluntários, programas regionais ou nacionais, ou os que têm impacto financeiro).
G4-EC4	<p>Indique o valor monetário total da ajuda económica que a organização recebeu de instituições do governo durante o período que é objeto da memória, com informações relativas a, no mínimo: desagravamentos e créditos fiscais; subvenções; ajudas ao investimento, bolsas de estudos de investigação e desenvolvimento e outros tipos de subvenções pertinentes; prémios com dotação económica; isenção de regalias; ajuda financeira das agências de crédito à exportação; incentivos financeiros e outros benefícios financeiros recebidos ou a receber de qualquer instituição governamental em relação com qualquer operação.</p> <ul style="list-style-type: none"> Distinga as informações anteriores por países. Indique se os governos fazem parte da estrutura de acionistas da organização e em que grau.

ENFOQUE DE GESTÃO: PRESENÇA NO MERCADO

G4-EC5	<ul style="list-style-type: none"> Quando a remuneração de uma percentagem significativa do pessoal se basear na normativa relativa ao salário mínimo, indique a relação entre o salário inicial com distinção por género e o salário mínimo local nos lugares onde se desenvolvam operações significativas. Indique se em algum lugar com operações significativas existe algum salário mínimo local ou se este é variável, com distinção por género. Se puderem ser usados como referência diferentes salários mínimos, indique qual o que está a ser utilizado. Faculte a definição utilizada para estabelecer os «lugares com operações significativas».
G4-EC6	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem dos altos diretores nos lugares onde se desenvolvem operações significativas que provém da comunidade local.

ENFOQUE DE GESTÃO: CONSEQUÊNCIAS ECONÓMICAS INDIRETAS

G4-EC7	<ul style="list-style-type: none"> Indique em que medida se desenvolveram os investimentos significativos em infraestruturas e os tipos de serviços da organização. Assinale quais os impactos provocados, ou que se prevê que virão a ser provocados, nas comunidades e nas economias locais. Quando for pertinente, descreva as consequências positivas e negativas. Indique se tais investimentos ou tais serviços são compromissos comerciais, pro bono ou em espécies.
G4-EC8	<ul style="list-style-type: none"> Apresente exemplos de impactos económicos significativos da organização, tanto positivos como negativos. Descreva a importância de tais impactos face às referências externas e às prioridades dos grupos de interesse, tais como as normas, protocolos e programas políticos nacionais e internacionais.

ENFOQUE DE GESTÃO: PRÁTICAS DE AQUISIÇÃO

G4-EC9	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem do orçamento para aquisições, nos lugares com operações significativas, que é destinada a fornecedores locais (por exemplo, percentagem de produtos e serviços que se adquiram a nível local).
G4-EN	DESEMPENHO AMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTÃO: MATERIAIS

G4-EN1	Indique o peso ou o volume total dos materiais utilizados para a produção e o embalamento dos principais produtos e serviços da organização durante o período que é objeto da memória.
G4-EN2	Indique qual a percentagem de materiais reciclados que foi utilizada para o fabrico dos principais produtos e serviços da organização.

ENFOQUE DE GESTÃO: ENERGIA

G4-EN3	<ul style="list-style-type: none"> Indique o consumo total de combustível de fontes não renováveis, em joules ou múltiplos de joule, e especifique o tipo de combustível. Indique o consumo total de combustível de fontes renováveis, em joules ou múltiplos de joule, e especifique o tipo de combustível. Faculte os dados seguintes, em joules, watts-hora ou os seus múltiplos: consumo de eletricidade; em aquecimento; em refrigeração e de vapor. Faculte os dados seguintes, em joules, watts-hora ou os seus múltiplos: vendas de eletricidade; de aquecimento; de refrigeração e de vapor.
G4-EN4	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual foi o consumo energético fora da organização, em joules ou múltiplos de joule.
G4-EN5	<ul style="list-style-type: none"> Indique a intensidade energética. Explique qual a medida (o denominador da fração) que a organização utilizou para calcular a relação. Assinale os tipos de energia que foram incluídos na relação de intensidade: combustível, eletricidade, aquecimento, refrigeração, vapor ou todas as anteriores. Explique se na relação foram tidos em conta o consumo energético interno, o externo ou ambos.
G4-EN6	<ul style="list-style-type: none"> Indique quais as reduções do consumo energético que são resultado direto de iniciativas a favor da conservação e da eficiência (em joules ou múltiplos de joule). Indique quais os tipos de energia incluídos nas reduções: combustíveis, eletricidade, aquecimento, refrigeração ou vapor.
G4-EN7	<ul style="list-style-type: none"> Indique quais as reduções dos requisitos energéticos dos produtos e serviços vendidos que se conseguiram no período que é objeto da memória (em joules ou múltiplos de joule).

ENFOQUE DE GESTÃO: ÁGUA

G4-EN8	<ul style="list-style-type: none"> Indique o volume total de captação de água das fontes seguintes: águas superficiais, entre outras a água proveniente de zonas húmidas, rios, lagos e oceanos; subterrâneas; pluviais captadas diretamente e armazenadas pela organização; residuais de outra organização; e fornecimento de água municipal ou de outras empresas de águas.
G4-EN9	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fontes de água que foram afetadas pela captação e desdobre-as por tipo: tamanho da fonte; se a fonte de água está classificada ou não como área protegida (nacional ou internacional); valor em termos de biodiversidade (diversidade de espécies e endemismo, número de espécies protegidas); e valor ou importância da fonte de água para as comunidades locais e os povos indígenas.
G4-EN10	<ul style="list-style-type: none"> Indique o volume total de água que a organização reciclou ou reutilizou e o volume total de água reciclada e reutilizada pela organização, em termos de percentagem da água total captada, de acordo com o Indicador G4-EN8.

ENFOQUE DE GESTÃO: BIODIVERSIDADE

G4-EN11	<p>Faculte os dados seguintes relativos às instalações operativas próprias, arrendadas, geridas, que sejam adjacentes, contenham ou estejam localizadas em áreas protegidas e áreas não protegidas de grande valor para a biodiversidade: localização geográfica; subsolo ou solos subterrâneos possuídos, arrendados ou geridos pela organização; localização relativamente à área protegida (no seu interior, adjacente ou incluindo secções da área protegida) ou área não protegida de grande valor para a biodiversidade; tipo de operação (escritórios, manufatura ou produção, extrativa); superfície do centro operativo em km2 e valor para a biodiversidade em função do seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> o atributo da área protegida ou a área de grande valor para a biodiversidade fora da área protegida (ecossistema terrestre, de água doce ou marinha); e listas de proteção da área (por exemplo, as categorias de gestão de áreas protegidas da UICN67, a Convenção de Ramsar78, as leis nacionais).
G4-EN12	<p>Descreva a natureza dos impactos diretos e indiretos na biodiversidade, fazendo referência a pelo menos um dos aspetos seguintes: construção ou utilização de fábricas, minas e infraestruturas de transporte; contaminação (introdução de substâncias que não se apresentam de forma natural no habitat, a partir de fontes pontuais e difusas); introdução de espécies invasoras, pragas e organismos patogénicos; redução do número de espécies; conversão de habitats; alterações nos processos ecológicos fora da sua gama natural de variação (por exemplo, salinidade ou alterações nos níveis freáticos).</p> <p>Indique os impactos significativos diretos e indiretos, positivos e negativos, fazendo referência aos aspetos seguintes: espécies afetadas; superfície das áreas afetadas; duração dos impactos; e carácter reversível ou irreversível dos impactos.</p>

Contas anuais consolidadas 2015 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/~edisp/cscp101570.pdf 112-114		SIM, 109
Não há planos de pensões.		SIM, 109
Contas anuais consolidadas 2015 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/~edisp/cscp101570.pdf 8-9	Benefícios: Não se apresenta a informação, já que não se dispõe das ferramentas adequadas para o seu cálculo. Será incluída na Memória RSC de 2016.	SIM, 109
8, 12-19		SIM, 109
O salário inicial está definido por acordo para cada empresa do grupo sem diferenças de género e é superior ao salário mínimo obrigatório.		SIM, 109
100% dos altos diretores são espanhóis. Relatório de Governo Corporativo 2015, 9-11. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/~edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
4-5, 78		SIM, 109
Contas anuais consolidadas 2015 grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/~edisp/cscp101570.pdf 9, 78		SIM, 109
9, 23, 78		SIM, 109
33		SIM, 109
A FCC Aqualia não dispõe de uma política de contratação local, se bem que, sempre que é possível, 100% da contratação é a fornecedores nacionais.		SIM, 109
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
70		SIM, 109
70, 72		SIM, 109
Dada a natureza do negócio da FCC Aqualia a água captada ou comprada é considerada como proveniente de uma fonte renovável. Outros consumos não são significativos comparativamente. Pág. 72		SIM, 109
70		SIM, 109
72		SIM, 109
70, 72		SIM, 109
A intensidade energética (GJ/funcionário) é dada pela divisão dos consumos internos pelo número de trabalhadores ■ Consumo Indireto: 227,20 ■ Consumo Direto Renovável: 7,37 ■ Consumo Direto Combustíveis: 17,52		SIM, 109
70, 72-75		SIM, 109
72-75		SIM, 109
72-75		SIM, 109
72		SIM, 109
72		SIM, 109
■ Dada a natureza do negócio da FCC Aqualia a água que recicla não é para consumo interno da organização, mas para sua descarga e utilização por terceiros (ver indicador G4-EN22)		SIM, 109
72-75		SIM, 109
NÃO APLICÁVEL		
71-75		SIM, 109

G4-EN13	<ul style="list-style-type: none"> Indique a dimensão e a localização de todas as áreas de habitats protegidos ou restaurados e assinale se o êxito das ações de restauração foi ou está a ser verificado por profissionais externos independentes. Assinale se existem colaborações com terceiros para a proteção ou restauração de áreas de habitat diferentes daquelas em que a organização supervisionou ou executou medidas de restauração ou proteção. Descreva o estado da área no fim do período que é objeto da memória. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo.
G4-EN14	<p>Indique o número de espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em listagens nacionais de conservação cujos habitats se encontrem em áreas afetadas pelas operações, de acordo com o nível de perigo de extinção da espécie:</p> <ul style="list-style-type: none"> em perigo crítico; em perigo; vulnerável; quase ameaçada ou preocupação menor.
ENFOQUE DE GESTÃO: EMISSÕES	
G4-EN15	<ul style="list-style-type: none"> Indique as emissões diretas brutas de GEE (Âmbito 1) em toneladas métricas de CO2 equivalente, não considerando o comércio de direitos de emissão, isto é, a compra, venda ou transferência de direitos e compensações. Indique quais os gases incluídos no cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 ou todos eles). Indique as emissões de CO2 biogénico em toneladas métricas de CO2 equivalente, independentemente das emissões diretas brutas de GEE (Âmbito 1).
G4-EN16	<ul style="list-style-type: none"> Indique as emissões indiretas brutas de GEE (Âmbito 2) em toneladas métricas de CO2 equivalente, não considerando o comércio de direitos de emissão, isto é, a compra, venda ou transferência de direitos e compensações.
G4-EN17	<ul style="list-style-type: none"> Indique as outras emissões indiretas brutas de GEE (Âmbito 3) em toneladas métricas de CO2 equivalente, não contando as emissões indiretas derivadas da geração de eletricidade, aquecimento, refrigeração e vapor que a organização adquire e consome (estas emissões indiretas figuram no Indicador G4-EN16). Não se deve ter em conta o comércio de direitos de emissão, isto é, a compra, venda ou transferência de direitos e compensações. Se possível, indique quais os gases incluídos no cálculo. Indique as emissões de CO2 biogénico em toneladas métricas de CO2 equivalente, independentemente das outras emissões indiretas brutas de GEE (Âmbito 3). Indique quais as outras categorias de emissões indiretas (Âmbito 3) e atividades incluídas no cálculo.
G4-EN18	<ul style="list-style-type: none"> Indique a intensidade das emissões de GEE. Explique qual a medida (o denominador da fração) que a organização utilizou para calcular a relação. Indique quais os tipos de emissões de GEE incluídos no cálculo da intensidade: diretas (Âmbito 1), indiretas por geração de energia (Âmbito 2) ou outras emissões indiretas (Âmbito 3). Indique quais os gases, se estiverem incluídos no cálculo.
G4-EN19	<ul style="list-style-type: none"> Assinale quais as reduções das emissões de GEE que são resultado direto de iniciativas para tal feito (em toneladas métricas de CO2 equivalente). Indique quais os gases incluídos no cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 ou todos eles). Indique qual o ano de base ou ponto de referência utilizado e porquê. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo. Indique se as reduções ocorreram nas emissões diretas de GEE (Âmbito 1), nas emissões indiretas por geração de energia (Âmbito 2) ou outras emissões indiretas (Âmbito 3).
G4-EN20	<ul style="list-style-type: none"> Reflete a produção, as importações e exportações de substâncias que esgotam o ozono (SAO) em toneladas métricas de CFC-11 equivalente. Indique quais as substâncias incluídas no cálculo. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo. Indique qual a fonte utilizada para o cálculo dos fatores de emissão.
G4-EN21	<ul style="list-style-type: none"> Indique a quantidade de emissões atmosféricas significativas, em quilogramas ou múltiplos de quilograma, de: NOx; SOx; contaminantes orgânicos persistentes (COP); compostos orgânicos voláteis (COV); contaminantes atmosféricos perigosos (CAP); partículas (MP) e outras categorias de emissões atmosféricas padronizadas identificadas na normativa pertinente. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo. Indique qual a fonte utilizada para o cálculo dos fatores de emissão.
ENFOQUE DE GESTÃO: EFLUENTES E RESÍDUOS	
G4-EN22	<ul style="list-style-type: none"> Indique o volume total de descargas de águas, previstas e imprevistas, com distinção por: destino; qualidade da água, incluindo o método de tratamento e se foi reutilizada por outra organização. Explique quais as normas, métodos e pressupostos que foram aplicados no cálculo.
G4-EN23	<ul style="list-style-type: none"> Indique o peso total dos resíduos perigosos e não perigosos, de acordo com os seguintes métodos de eliminação: reutilização; reciclagem; compostagem; recuperação, incluindo a recuperação energética; incineração (combustão maciça); injeção em poços profundos; aterro; armazenamento in situ; e outros (que deve especificar a organização informadora). Explique como foi determinado o método de eliminação de resíduos: <ul style="list-style-type: none"> a organização informadora encarregou-se diretamente, ou confirmou-o de forma direta; o contratante encarregado da remoção de resíduos facultou as informações; procedimentos predefinidos do contratante encarregado da remoção de resíduos.
G4-EN24	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e volume totais dos derrames significativos registados. Relativamente a cada um dos derrames que tenham sido incluídos nos estados financeiros da organização, proporcione os dados seguintes: localização do derrame; volume do derrame; material do derrame, de acordo com as categorias seguintes: derrames de petróleo (superfícies de solo ou água); derrames de combustível (superfícies de solo ou água); derrames de resíduos (superfícies de solo ou água); derrames de substâncias químicas (principalmente superfícies de solo ou água) e outros (que a organização informadora deve especificar). Descreva as consequências dos derrames significativos.
G4-EN25	<ul style="list-style-type: none"> Faculte o peso total de: resíduos perigosos transportados; resíduos perigosos importados; resíduos perigosos exportados e resíduos perigosos tratados. Indique a percentagem de resíduos perigosos que foram transportados internacionalmente.
G4-EN26	<p>Indique quais as massas de água e habitats correlacionados que foram significativamente afetados por descargas de água, de acordo com os critérios descritos na secção de Compilação (em seguida) e faculte dados sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> tamanho da massa de água e do habitat correlacionado; se a massa de água e o habitat correlacionado estão classificados como área protegida (nacional ou internacional) e valor em termos de biodiversidade (por exemplo, número de espécies protegidas).
ENFOQUE DE GESTÃO: PRODUTOS E SERVIÇOS	
G4-EN27	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de forma quantitativa do grau de atenuação do impacto ambiental dos produtos e serviços durante o período que é objeto da memória. Caso sejam facultados valores orientados para o uso, indique os pressupostos subjacentes relativamente aos padrões de consumo ou aos fatores de normalização.
G4-EN28	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem dos produtos e dos seus materiais de embalagem que é regenerada em cada categoria de produto. Explique como foram obtidos os dados deste indicador.
ENFOQUE DE GESTÃO: CUMPRIMENTO REGULAMENTAR	
G4-EN29	<ul style="list-style-type: none"> Indique as multas significativas e as sanções não monetárias, desdobradas de acordo com o seu valor monetário total das sanções significativas; número de sanções não monetárias e procedimentos apresentados a instituições de arbitragem. Se a organização informadora não tiver detetado nenhuma queixa fundamentada, bastará uma breve declaração neste sentido.
ENFOQUE DE GESTÃO: TRANSPORTE	
G4-EN30	<ul style="list-style-type: none"> Descreva os impactos ambientais significativos do transporte de produtos e de outros bens e materiais usados para as atividades da organização, assim como do transporte de pessoal. Se não forem proporcionados dados quantitativos, explique os motivos. Explique como estão a ser atenuados os impactos ambientais do transporte de produtos, membros do pessoal da organização e outros bens e materiais. Descreva os critérios e métodos utilizados na determinação dos impactos ambientais que são significativos.
ENFOQUE DE GESTÃO: GERAL	

A FCC Aqualia não desenvolve atividades de restauração de habitats.			SIM, 109																		
NÃO APLICÁVEL			SIM, 109																		
70			SIM, 109																		
70, 72			SIM, 109																		
70, 72			SIM, 109																		
9, 70 e 72		As emissões devidas ao transporte de funcionários não se consideram significativas.	SIM, 109																		
A intensidade das emissões (t CO2e/funcionário) é dada pela divisão das emissões pelo número de trabalhadores (6.037) <ul style="list-style-type: none"> ▪ -Emissões Diretas (Âmbito 1): Aqualia (Espanha): 3,51 ▪ -Emissões Indiretas (Âmbito 2): Aqualia (Espanha): 15,19 ▪ -Emissões Indiretas (Âmbito 3): Aqualia (Espanha): 5,96 			SIM, 109																		
As emissões de GEE apresentam-se nas páginas 70-73.		Não se considera MATERIAL	SIM, 109																		
NÃO APLICÁVEL		Não se considera MATERIAL	SIM, 109																		
NÃO APLICÁVEL		Não se considera MATERIAL	SIM, 109																		
70			SIM, 109																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Água tratada m³</td> <td>GIA</td> <td>489.163.096</td> <td>442.556.973</td> </tr> <tr> <td>SmVak</td> <td>49.641.000</td> <td>45.864.460</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Água reutilização m³</td> <td>GIA</td> <td>9.667.027</td> <td>36.400.210</td> </tr> <tr> <td>SmVak</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>			2014	2015	Água tratada m ³	GIA	489.163.096	442.556.973	SmVak	49.641.000	45.864.460	Água reutilização m ³	GIA	9.667.027	36.400.210	SmVak	0	0		Os volumes de água tratada e água destinada a reutilização não dependem da organização, mas do tipo de concessão gerida.	SIM, 109
		2014	2015																		
Água tratada m ³	GIA	489.163.096	442.556.973																		
	SmVak	49.641.000	45.864.460																		
Água reutilização m ³	GIA	9.667.027	36.400.210																		
	SmVak	0	0																		
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Resíduos</td> <td>2015</td> </tr> <tr> <td>Perigosos (kg)</td> <td>210.934</td> </tr> <tr> <td>Não Perigosos (kg)</td> <td>369.872.133</td> </tr> </tbody> </table>	Resíduos	2015	Perigosos (kg)	210.934	Não Perigosos (kg)	369.872.133			SIM, 109												
Resíduos	2015																				
Perigosos (kg)	210.934																				
Não Perigosos (kg)	369.872.133																				
Não ocorreram derrames.			SIM, 109																		
A FCC Aqualia não importa, exporta ou trata resíduos perigosos registados no Acordo de Basileia.			SIM, 109																		
Não houve massas de água nem habitats afetados por descargas.			SIM, 109																		
70			SIM, 109																		
72-75			SIM, 109																		
O produto comercializado pela FCC Aqualia, a água, não tem embalagem.			SIM, 109																		
70			SIM, 109																		
20.981,33€ Deste valor, 13.981,33 € são relativos à saúde e 7.000 € por desempenho ambiental.			SIM, 109																		
70			SIM, 109																		
A atividade da FCC Aqualia não produz impactos ambientais significativos derivados do transporte.			SIM, 109																		
70			SIM, 109																		

G4-EN31	Relatório sobre as despesas de proteção ambiental, com distinção por: custos de tratamento de resíduos, tratamento de emissões e restauração e custos de prevenção e gestão ambiental.
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DOS FORNECEDORES	
G4-EN32	Percentagem de novos fornecedores que foram examinados em função de critérios ambientais.
G4-EN33	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto ambiental foi avaliado. Indique o número de fornecedores relativamente aos quais se determinou que provocam impactos ambientais negativos significativos reais. Indique quais os impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais descobertos na cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO AMBIENTAL	
G4-EN34	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações relativas a impactos ambientais que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação durante o período que é objeto da memória. Indique quantas das reclamações foram abordadas no período que é objeto da memória e quantas foram resolvidas no período que é objeto da memória. Indique o número total de reclamações relativas a impactos ambientais apresentadas antes do período que é objeto da memória e que foram resolvidas em tal período.
G4-LA	DESEMPENHO SOCIAL: PRÁTICAS LABORAIS E TRABALHO DIGNO
ENFOQUE DE GESTÃO: EMPREGO	
G4-LA1	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e o índice de novas contratações laborais no período que é objeto da memória, com distinção por idade, género e região. Indique o número e a taxa de rotação de funcionários no período que é objeto da memória, com distinção por idade, género e região.
G4-LA2	<ul style="list-style-type: none"> Detalhe quais das seguintes prestações sociais são oferecidas a todos os funcionários a tempo inteiro, mas não aos funcionários a tempo parcial ou temporários, com distinção por localizações significativas de atividade. No mínimo, devem incluir-se as seguintes prestações: seguro de vida; seguro médico; cobertura por incapacidade ou invalidez; baixa por maternidade ou paternidade; fundo de pensões; ações e outras. Faculte a definição utilizada para estabelecer os «lugares com operações significativas».
G4-LA3	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de funcionários, com distinção por género, que tiveram direito a uma baixa por maternidade ou paternidade. Indique o número de funcionários, com distinção por género, que exerceram o seu direito a baixa por maternidade ou paternidade. Indique o número de funcionários que se reintegraram no trabalho depois de concluída a sua baixa por maternidade ou paternidade, com distinção por género. Indique o número de funcionários que se reintegraram no trabalho depois de concluída a sua baixa por maternidade ou paternidade e que conservaram os seus empregos decorridos doze meses a contar da sua reintegração, com distinção por género. Faculte os índices de reintegração no trabalho e de retenção dos funcionários que desfrutaram de baixa por maternidade ou paternidade, com distinção por género.
ENFOQUE DE GESTÃO: RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A DIREÇÃO	
G4-LA4	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número mínimo de semanas de pré-aviso aos trabalhadores e aos seus representantes eleitos que é habitualmente utilizado antes de se porem em prática alterações operacionais significativas que os possam afetar substancialmente. Se a organização dispuser de algum acordo coletivo, indique se neste se especifica o período de pré-aviso e as disposições relativas a eventuais consultas e negociações.
ENFOQUE DE GESTÃO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	
G4-LA5	<ul style="list-style-type: none"> Indique a que nível costuma operar cada um dos comités formais de segurança e saúde conjuntos para a direção e os funcionários. Indique a percentagem de trabalhadores que têm representação nos comités formais de segurança e saúde conjuntos.
G4-LA6	<ul style="list-style-type: none"> Indique os tipos de lesões, o índice de acidentes com lesões, a taxa de doenças profissionais, a taxa de dias perdidos, a taxa de absentismo e as vítimas mortais relacionadas com o trabalho do conjunto de trabalhadores (ou seja, os funcionários e os trabalhadores contratados), com distinção por região e género. Indique os tipos de lesões, o índice de acidentes com lesões (IR), a taxa de doenças profissionais (ODR), a taxa de dias perdidos (LDR), a taxa de absentismo (AR) e as vítimas mortais (M) relacionadas com o trabalho dos contratantes independentes que trabalham in situ por cuja segurança geral no local de trabalho a organização é responsável, desdobrando por região e género. Indique qual o sistema de regulamentação que é aplicado para o registo e a comunicação de acidentes.
G4-LA7	Indique se há trabalhadores que desenvolvam atividades profissionais com incidência ou risco elevado de determinadas doenças.
G4-LA8	<ul style="list-style-type: none"> Indique se os acordos formais, locais ou internacionais, com os sindicatos cobrem os aspetos relacionados com a saúde e a segurança. Em caso afirmativo, indique qual a percentagem dos assuntos relacionados com a saúde e a segurança que é coberta por tais acordos formais.
ENFOQUE DE GESTÃO: CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO	
G4-LA9	Indique a média de horas de formação que os funcionários da organização receberam no período que é objeto da memória, com distinção por género e categoria laboral.
G4-LA10	<ul style="list-style-type: none"> Indique o tipo e o âmbito dos programas que foram executados e da assistência facultada para a melhoria das capacidades dos funcionários. Descreva os programas de ajuda à transição destinados a favorecer a empregabilidade dos trabalhadores e a gestão do fim das suas carreiras profissionais, quer por reforma quer por conclusão da relação de trabalho.
G4-LA11	Indique qual a percentagem dos funcionários que foi objeto de avaliação periódica do seu desempenho e da evolução da sua carreira ao longo do período que é objeto da memória, desdobrada por género e por categoria profissional.
ENFOQUE DE GESTÃO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	
G4-LA12	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem de pessoas pertencentes às seguintes categorias de diversidade que faz parte dos órgãos de governo da organização: género, idade; menos de 30 anos, entre 30 e 50, mais de 50; Grupos minoritários e outros indicadores de diversidade, se for pertinente. Indique que percentagem dos funcionários pertencem às seguintes categorias de diversidade, com distinção por categoria profissional: género; idade: menos de 30 anos, entre 30 e 50, mais de 50; grupos minoritários e Outros indicadores de diversidade, se for pertinente.
ENFOQUE DE GESTÃO: IGUALDADE DE RETRIBUIÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS	
G4-LA13	<ul style="list-style-type: none"> Indique a relação entre o salário de base e a remuneração das mulheres em comparação com os homens para cada categoria laboral, desdobrada por localizações significativas de atividade. Faculte a definição utilizada para estabelecer os «lugares com operações significativas».
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS LABORAIS DOS FORNECEDORES	
G4-LA14	Percentagem de novos fornecedores que foram examinados em função de critérios relativos às práticas laborais

Contas anuais consolidadas 2015 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101570.pdf		
33		SIM, 109
100%		SIM, 109
Os fornecedores da FCC Aqualia, dada a sua atividade não provocam impactos ambientais significativos, não obstante exige-se o cumprimento a 100% de critérios ambientais, quando são aplicáveis. Pág. 33		SIM, 109
71		SIM, 109
Não há reclamações de carácter ambiental mencionadas nesta secção.		SIM, 109
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
54		
54, 56, 58	Não se considera MATERIAL a distinção na taxa de rotatividade por idade e género, já que não existem diferenças significativas para a FCC Aqualia.	SIM, 109
Os benefícios sociais são independentes da jornada e entre eles encontram-se: empréstimos subsidiados, seguros de vida e acidentes e ajudas familiares.		SIM, 109
Nº de funcionários de baixa de maternidade:43 Nº de funcionários de baixa de paternidade: 153 72% dos afetados são reincorporados no serviço, após o final da sua baixa por maternidade, os restantes solicitam licença para cuidar dos filhos, após o que voltam a ser reincorporados no serviço. 100% dos afetados são reincorporados no serviço, após o final da sua baixa por paternidade, (apenas 1 trabalhador entrou de licença após paternidade). 100% dos afetados que se reintegram no serviço após o final da sua baixa por maternidade/paternidade mantêm o seu emprego passados 12 meses desde a sua reincorporação.	Para os cálculos realizados considerou-se apenas o quadro de funcionários em Espanha.	SIM, 109
56		SIM, 109
Os períodos de pré-aviso estão definidos no contrato. Os contratos coletivos vigentes incluem as condições de consulta e negociação.		SIM, 109
65		SIM, 109
41% dos trabalhadores da Aqualia em Espanha está representado em Comitês de Segurança e Saúde. Os Comitês de SS são principalmente constituídos nos serviços da FCC Aqualia.		SIM, 109
Pág. 65 ■ Em 2015 ocorreu um acidente mortal (enfarte). ■ Lei 31/1995 de Prevenção de Riscos Laborais.		SIM, 109
Só existe um risco residual de doença profissional, se bem que em 2015 não tenha ocorrido nenhum caso, graças à atividade preventiva.		SIM, 109
100%		SIM, 109
61		SIM, 109
62	Os dados de fora de Espanha não foram incluídos por não se dispor atualmente de sistemas de informação relacionados	SIM, 109
61-64		SIM, 109
Não foram realizadas avaliações de desempenho.		SIM, 109
58		SIM, 109
58—60 Relatório de Governo Corporativo 2015, 9-11. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SIM, 109
58		SIM, 109
Os salários base são fixados nos contratos coletivos e não existem diferenças entre homens e mulheres.		SIM, 109
33		SIM, 109
33 100%		SIM, 109

G4-LA15	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto nas práticas laborais foi avaliado. Indique quantos fornecedores têm impactos negativos significativos reais e potenciais nas práticas laborais. Indique quais os impactos negativos significativos reais e potenciais que foram descobertos nas práticas laborais da cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais nas práticas laborais com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais nas práticas laborais com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO SOBRE AS PRÁTICAS LABORAIS	
G4-LA16	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações sobre práticas laborais que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação durante o período que é objeto da memória. Indique quantas das reclamações foram abordadas no período objeto da memória e quantas foram resolvidas no período que é objeto da memória. Indique o número total de reclamações sobre práticas laborais que foram apresentadas antes do período que é objeto da memória e que foram resolvidas em tal período
G4-HR	INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS
ENFOQUE DE GESTÃO: INVESTIMENTO	
G4-HR1	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a percentagem de contratos e acordos de investimento significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram objeto de análise em matéria de direitos humanos. Faculte a definição utilizada para o estabelecimento dos «acordos de investimento significativos».
G4-HR2	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de horas dedicadas, durante o período que é objeto da memória, a atividades de formação sobre políticas e procedimentos relativos aos aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização. Indique a percentagem de funcionários formados durante o período que é objeto da memória em políticas e procedimentos sobre os aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização.
ENFOQUE DE GESTÃO: NÃO DISCRIMINAÇÃO	
G4-HR3	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de casos de discriminação ocorridos durante o período que é objeto da memória. Descreva a situação atual e as medidas adotadas, referindo se a organização analisou o caso; se está a ser posto em prática um plano corretivo e se foi aplicado e se os resultados foram revistos através de um processo rotineiro de gestão interna ou se o caso já não é objeto de nenhuma medida.
ENFOQUE DE GESTÃO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA	
G4-HR4	<ul style="list-style-type: none"> Indique os centros e fornecedores significativos em que a liberdade de associação ou o direito à negociação coletiva dos funcionários podem ser infringidos ou estar ameaçados, em termos de: tipo de centro (por exemplo, uma fábrica) e fornecedor; e países ou zonas geográficas onde se considera que as atividades apresentam um risco desta natureza. Descreva as medidas adotadas pela organização durante o período que é objeto da memória, destinadas a defender a liberdade de associação e o direito à negociação coletiva.
ENFOQUE DE GESTÃO: TRABALHO INFANTIL	
G4-HR5	<ul style="list-style-type: none"> Indique os centros e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil e trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos. Indique os centros e os fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil, em termos de tipo de centro (por exemplo, uma fábrica) e fornecedor e países ou zonas geográficas onde se considere que as atividades apresentam um risco desta natureza. Descreva as medidas adotadas pela organização no período que é objeto da memória para contribuir para a abolição do trabalho infantil.
ENFOQUE DE GESTÃO: TRABALHO FORÇADO	
G4-HR6	<ul style="list-style-type: none"> Indique os centros e os fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil, em termos de tipo de centro (por exemplo, uma fábrica) e fornecedor e países ou zonas geográficas onde se considere que as atividades apresentam um risco desta natureza. Indique quais as medidas que a organização adotou durante o período coberto pela memória, destinadas a contribuir para a eliminação do trabalho forçado.
ENFOQUE DE GESTÃO: MEDIDAS DE SEGURANÇA	
G4-HR7	<ul style="list-style-type: none"> Indique qual a percentagem do pessoal de segurança que recebeu formação formal específica sobre as políticas ou os procedimentos da organização em matéria de direitos humanos e da sua aplicação em segurança. Indique se os requisitos de formação também são exigidos a outras organizações às quais se contrata pessoal de segurança.
ENFOQUE DE GESTÃO: DIREITOS DA POPULAÇÃO INDÍGENA	
G4-HR8	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de casos de violação dos direitos dos povos indígenas que foram identificados no período que é objeto da memória. Descreva a situação atual e as medidas adotadas, referindo se a organização analisou o caso; se está a ser posto em prática um plano corretivo; se foi aplicado e se os resultados foram revistos através de um processo rotineiro de gestão interna ou se o caso já não é objeto de nenhuma medida
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO	
G4-HR9	Indique o número e a percentagem de centros que foram objeto de exame em matéria de direitos humanos ou em que se avaliou o impacto nos direitos humanos, detalhada por país.
ENFOQUE DE GESTÃO: AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES EM MATÉRIA DE DIREITOS HUMANOS	
G4-HR10	Indique a percentagem de novos fornecedores que foram examinados em função de critérios relativos aos direitos humanos.
G4-HR11	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto nos direitos humanos foi avaliado. Indique quantos fornecedores têm impactos negativos significativos reais no âmbito dos direitos humanos. Indique quais os impactos negativos significativos reais e potenciais em matéria de direitos humanos que foram descobertos na cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais em matéria de direitos humanos, com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos negativos significativos reais e potenciais em matéria de direitos humanos, com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO EM MATÉRIA DE DIREITOS HUMANOS	
G4-HR12	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações relativas a direitos humanos que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação no período que é objeto da memória. Indique quantas das reclamações foram abordadas no período que é objeto da memória e quantas foram resolvidas no período que é objeto da memória. Indique o número de reclamações relativas a direitos humanos que foram apresentadas antes do período que é objeto da memória e que foram resolvidas em tal período.
G4-S0	DESEMPENHO SOCIAL: SOCIEDADE
ENFOQUE DE GESTÃO: COMUNIDADES LOCAIS	
G4-S01	<p>Indique a percentagem de centros onde foram implantados programas de desenvolvimento, avaliações de impactos e participação nas comunidades locais usando, entre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Avaliações de impactos sociais, tais como avaliações de impactos com perspectiva de género, baseadas em processos participativos. Avaliação e vigilância constante do impacto ambiental. Publicação dos resultados das avaliações dos impactos ambientais e sociais. Programas de desenvolvimento das comunidades locais, baseados nas necessidades destas. Planos de Participação dos grupos de interesse, baseados na sua distribuição geográfica. Processos e comités de consulta à comunidade local em que participem grupos vulneráveis. Comités de empresa, comités de segurança e saúde ocupacional e outros órgãos de representação de funcionários para que façam a gestão dos impactos. Processos formais de reclamação a partir das comunidades locais.
G4-S02	Indique quais os centros de operações que tiveram ou poderão vir a ter impactos negativos significativos nas comunidades locais, fazendo referência à localização dos centros e aos impactos significativos, reais ou potenciais, dos centros.

Os fornecedores da FCC Aqualia, tendo em conta a sua atividade, não provocam impactos negativos significativos reais ou potenciais nas práticas laborais.		SIM, 109
54		SIM, 109
Em 2015 recebeu-se uma comunicação da FCC Aqualia através do Canal Ético sobre práticas laborais, a qual foi resolvida.		SIM, 109
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
33		SIM, 109
Não foram efetuados acordos de investimento em que fosse necessário incluir cláusulas sobre os direitos humanos.		SIM, 109
Não foi efetuada qualquer formação relacionada com os Direitos Humanos, pelo facto de não ser considerada como um aspeto material para a FCC Aqualia, dada a sua atividade.		SIM, 109
47-48		SIM, 109
Não se registaram casos de discriminação.		SIM, 109
Índice GRI		SIM, 109
A FCC Aqualia e os seus fornecedores, tendo em conta a sua atividade e as políticas internas e externas que as aplicam, não apresentam risco de a liberdade de associação ou o direito à negociação coletiva dos funcionários poderem ser infringidos ou estar ameaçados.		SIM, 109
Índice GRI		SIM, 109
A FCC Aqualia e os seus fornecedores, tendo em conta a sua atividade e as políticas internas e externas que aplicam, não apresentam risco significativo de casos de trabalho infantil e trabalhadores jovens expostos a trabalhos perigosos.		SIM, 109
Índice GRI		SIM, 109
A FCC Aqualia e os seus fornecedores, tendo em conta a sua atividade e as políticas internas e externas, não apresentam risco de trabalho forçado.		SIM, 109
Índice GRI		SIM, 109
A FCC Aqualia não dispõe de pessoal de segurança nos quadros e o pessoal subcontratado recebe 100% de formação correlacionada.		SIM, 109
Índice GRI		SIM, 109
Não foram detetados casos de violação dos direitos dos povos indígenas devido à atividade da FCC Aqualia ou dos seus fornecedores.		SIM, 109
Índice GRI		SIM, 109
A FCC Aqualia, tendo em conta a sua atividade e as políticas internas e externas, não considera o incumprimento dos direitos humanos como um risco, pelo que não são efetuadas avaliações.		SIM, 109
33		SIM, 109
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam risco de incumprimento dos direitos humanos, pelo que não são efetuadas avaliações, se bem que se obrigue ao cumprimento de um Código Ético. Pág. 33		SIM, 109
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam risco de incumprimento dos direitos humanos pelo que não são efetuadas avaliações.		SIM, 109
Índice GRI		SIM, 109
Nos países em que a legislação local não garante direitos humanos como o direito de associação ou a prevenção do trabalho infantil e do trabalho forçado, a FCC Aqualia respeita sempre os princípios definidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos, nas disposições da Organização Internacional do Trabalho, como a Declaração Tripartida, nas Linhas Diretrizes para Empresas Multinacionais da OCDE e no Pacto Mundial das Nações Unidas. A FCC Aqualia cumpre a legislação em vigor em cada um dos lugares onde opera, e sempre em conformidade com o código ético do Grupo.		SIM, 109
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
78		SIM, 109
74-75, 80-87		SIM, 109
Não há centros de operações que tenham ou possam vir a ter impactos negativos significativos nas comunidades locais.		SIM, 109

ENFOQUE DE GESTÃO: LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO	
G4-S03	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a percentagem de centros em que os riscos relacionados com a corrupção foram avaliados. Descreva os riscos significativos relacionados com a corrupção que foram detetados nas avaliações.
G4-S04	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a percentagem de membros do órgão de governo que foram informados sobre as políticas e os procedimentos da organização para lutarem contra a corrupção, com distinção por regiões. Indique o número e a percentagem de funcionários que foram informados sobre as políticas e os procedimentos da organização para lutarem contra a corrupção, com distinção por categoria profissional e região. Indique o número e a percentagem de sócios empresariais que foram informados sobre as políticas e os procedimentos da organização para lutarem contra a corrupção, com distinção por tipo de sócio empresarial e região. Indique o número e a percentagem de membros do órgão de governo que receberam formação sobre a luta contra a corrupção, com distinção por região. Indique o número e a percentagem de funcionários que receberam formação sobre a luta contra a corrupção, com distinção por categoria profissional e região.
G4-S05	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número e a natureza dos casos de corrupção confirmados. Indique o número de casos confirmados de corrupção pelos quais se admoestou ou despediu algum funcionário. Indique o número de casos confirmados em que se rescindiu ou não se renovou um contrato com um sócio empresarial devido a infrações relacionadas com a corrupção. Indique as queixas judiciais por corrupção que foram apresentadas contra a organização ou os seus funcionários no período que é objeto da memória e o resultado de cada caso.
ENFOQUE DE GESTÃO: POLÍTICA PÚBLICA	
G4-S06	<ul style="list-style-type: none"> Indique o valor monetário das contribuições políticas económicas ou em espécies efetuadas direta ou indiretamente pela organização, desdobradas por país e destinatário. Explique, se for pertinente, como foi calculado o valor monetário das contribuições em espécies.
ENFOQUE DE GESTÃO: PRÁTICAS DE CONCORRÊNCIA DESLEAL	
G4-S07	<ul style="list-style-type: none"> Indique as queixas pendentes ou concluídas no período que é objeto da memória, efetuadas por causas relacionadas com comportamentos de concorrência desleal e violações da legislação sobre práticas contrárias à livre concorrência e monopolísticas, em que se tenha verificado a participação da organização. Indique os principais resultados de tais queixas, incluindo as sentenças ou decisões adotadas.
ENFOQUE GESTÃO: CUMPRIMENTO REGULADOR	
G4-S08	<ul style="list-style-type: none"> Indique as multas significativas e as sanções não monetárias, desdobradas de acordo com o seu valor monetário total das sanções significativas; número de sanções não monetárias e procedimentos apresentados a instituições de arbitragem. Se a organização não tiver identificado nenhum incumprimento da legislação ou da normativa, basta uma breve declaração neste sentido. Descreva o contexto em que foram recebidas multas ou sanções não monetárias significativas.
ENFOQUE GESTÃO: AVALIAÇÃO DA REPERCUSSÃO SOCIAL DOS FORNECEDORES	
G4-S09	Indique qual a percentagem dos novos fornecedores que foram examinados em função de critérios relacionados com a repercussão social.
G4-S010	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de fornecedores cujo impacto social foi avaliado. Indique quantos fornecedores têm impactos sociais negativos significativos reais. Indique quais os impactos negativos significativos, reais e potenciais, para a sociedade que foram descobertos na cadeia de fornecimento. Indique a percentagem de fornecedores com impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais com os quais se acordaram melhorias depois da avaliação. Indique a percentagem de fornecedores com impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais com os quais se pôs fim à relação em resultado da avaliação, e explique as razões.
ENFOQUE DE GESTÃO: MECANISMOS DE RECLAMAÇÃO POR IMPACTO SOCIAL	
G4-S011	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número total de reclamações relativas a impactos ambientais que foram apresentadas através dos mecanismos formais de reclamação durante o período que é objeto da memória. Indique quantas das reclamações foram abordadas no período objeto da memória e quantas foram resolvidas no período que é objeto da memória. Indique o número total de reclamações relativas a impactos ambientais apresentadas antes do período que é objeto da memória e que foram resolvidas em tal período.
G4-PR	INDICADORES DE RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO
ENFOQUE DE GESTÃO: SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES	
G4-PR1	Indique a percentagem de categorias de produtos e serviços significativos cujos impactos em matéria de saúde e segurança foram avaliados para se promoverem melhorias.
G4-PR2	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de incidentes derivados do incumprimento da normativa ou dos códigos voluntários relativos à saúde e à segurança de produtos e serviços no período que é objeto da memória, com distinção por incumprimentos da normativa que implicaram uma multa ou castigo; incumprimentos da normativa que implicaram uma admoestação; e incumprimentos de códigos voluntários. Se a organização não tiver identificado nenhum incumprimento da normativa ou dos códigos voluntários, basta uma breve declaração neste sentido.
ENFOQUE DE GESTÃO: ETIQUETAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	
G4-PR3	<ul style="list-style-type: none"> Indique se os procedimentos da organização relativos às informações e à etiquetagem dos seus produtos requerem os dados seguintes: Origem dos componentes do produto ou serviço; conteúdo, especialmente no que respeita a substâncias que podem ter um certo impacto ambiental ou social; instruções de segurança do produto ou serviço; eliminação do produto e impacto ambiental ou social ou outros (explique-os). Indique qual a percentagem de categorias de produtos e serviços significativos que estão sujeitos aos procedimentos de avaliação da conformidade com tais procedimentos.
G4-PR4	Indique o número de incumprimentos da regulação e dos códigos voluntários relativos às informações e à etiquetagem dos produtos e serviços, com distinção por: incumprimentos da normativa que implicaram uma multa ou castigo; que implicaram uma admoestação e incumprimentos de códigos voluntários.
G4-PR5	Faculte os resultados ou as principais conclusões das pesquisas de satisfação dos clientes (baseados em amostras estatisticamente relevantes) que tenham sido efetuadas no período que é objeto da memória sobre: a organização no seu conjunto; uma categoria principal de produtos ou serviços e centros de operações significativos.
ENFOQUE DE GESTÃO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING	
G4-PR6	<ul style="list-style-type: none"> Indique se a organização vende produtos proibidos em determinados mercados e/ou questionados pelos grupos de interesse ou objeto de debate público. Indique como a organização respondeu às perguntas ou reservas sobre estes produtos.
G4-PR7	<ul style="list-style-type: none"> Indique o número de casos de incumprimento da normativa ou os códigos voluntários relativos às comunicações de marketing, tais como a publicidade, promoção e patrocínio, com distinção por: incumprimentos da política que implicaram uma multa ou castigo e da política que implicaram uma admoestação e incumprimentos de códigos voluntários.
ENFOQUE DE GESTÃO: PRIVACIDADE DOS CLIENTES	
G4-PR8	<ul style="list-style-type: none"> Número de reclamações fundamentadas sobre a violação da privacidade e a fuga de dados dos clientes, divididas por: reclamações de partes externas fundamentadas pela organização e reclamações de órgãos reguladores. Indique o número de filtragens, roubos ou perdas de dados pessoais que foram detetados. Se a organização informadora não tiver detetado nenhuma queixa fundamentada, bastará uma breve declaração neste sentido.
ENFOQUE DE GESTÃO: CUMPRIMENTO REGULADOR	
G4-PR9	<ul style="list-style-type: none"> Indique o valor monetário das multas significativas por incumprimento da normativa ou da legislação relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços. Se a organização não tiver identificado nenhum incumprimento da legislação ou da normativa, basta uma breve declaração neste sentido.

Código Ético Grupo FCC.		SIM, 109
Relatório RSC FCC Aqualia 2011, pág. 47 http://www.aqualia.com/aqualia/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdq4/-edisp/cscp063401.pdf		SIM, 109
100%		SIM, 85
Não ocorreram casos de corrupção nem queixas judiciais.		SIM, 109
Índice GRI.		SIM, 109
A FCC Aqualia não efetua contribuições deste tipo.		SIM, 109
Código Ético Grupo FCC.		SIM, 109
A FCC Aqualia não recebeu queixas relacionadas com comportamentos de concorrência desleal ou semelhantes.		SIM, 109
Código Ético Grupo FCC.		SIM, 109
A FCC Aqualia não recebeu multas ou sanções por incumprimento regulador.		SIM, 109
33		SIM, 109
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam riscos negativos de impacto social, pelo que não foram efetuadas avaliações.		SIM, 109
A FCC Aqualia considera que os seus fornecedores não apresentam riscos negativos de impacto social, pelo que não foram efetuadas avaliações.		SIM, 109
70		SIM, 109
Não foram apresentadas reclamações sobre impactos sociais de carácter ambiental nesta secção.		SIM, 109
PÁGINA	OMISSÃO	VERIFICAÇÃO EXTERNA, PÁGINA
32-33		SIM, 109
100%		SIM, 109
Não ocorreram incidentes derivados do incumprimento da normativa ou dos códigos voluntários relativos à saúde e à segurança de produtos e serviços.		SIM, 109
32		SIM, 109
32		SIM, 109
Não ocorreram incumprimentos relativos à normativa de informação do serviço.		SIM, 109
A FCC Aqualia realiza inquéritos de satisfação ao cliente, em cada 2 anos. No inquérito de 2014 (ver Memória RSC 2014) as instituições valorizam o serviço prestado com 3,91 sobre 5 e 69,8% dos clientes finais estão satisfeitos com a qualidade do serviço.		SIM, 109
33		SIM, 109
A FCC Aqualia não comercializa produtos proibidos ou questionados pelos grupos de interesse. Embora se questionem nas câmaras municipais espanholas algumas das concessões no processo prévio, depois de iniciada a gestão por parte da FCC Aqualia, não ocorreu nenhum problema.		SIM, 109
Não ocorreram incumprimentos relativos a marketing		SIM, 109
38		SIM, 109
Não ocorreram reclamações sobre a violação da privacidade e a fuga de dados dos clientes.		SIM, 109
Código Ético.		SIM, 109
Não se registaram sanções por incumprimento de regulamento ou legislação		SIM, 109

*Pessoas que trabalham
para pessoas*

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 019/16

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

FCC AQUALIA

Titulada: **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2015. PERSONAS QUE TRABAJAN PARA PERSONAS**

Y con número de depósito legal: M-23107-2016

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Exhaustiva** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 16 de junio de 2016, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud 2015J04187rR1-2016 de fecha 23 de febrero de 2016 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a FCC AQUALIA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 5 de julio de 2016

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación
Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

Editado por:

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.com

Design e paginação:

Varenga, Marketing y Comunicación S.L.
Produção:
Molinuevo Gráficos S.L
Nº de depósito legal:
M-23107-2016

Se deseja receber mais informação:

Aqualia
Dirección de Comunicación, Marketing y RSC
Av. del Camino de Santiago, 40.
28050-Madrid (Espanha).

Dispõe de mais informação sobre a Aqualia e este relatório em formato digital em

www.aqualia.com

Informação sobre o Grupo FCC em:

www.fcc.es

Informação sobre a Global Reporting Initiative em:

www.globalreporting.org

www.aqualia.com

FCC Aqualia S.A.

www.aqualia.com

