



aquaservice

Memória de
sustentabilidade
2024



A nossa
memória de
2024 em
formato digital

1

Mensagem
do CEO

2

O nosso
objetivo

3

Chaves 2024:
números e
grandes
feitos

4

O nosso
compromisso
com o serviço
e a excelência

5

O nosso
compromisso
com as
pessoas

6

Circularidade
e impacto
positivo real

7

Plano de
sustentabilidade
Aquaservice

8

Ética e
conformidade

1

Mensagem de Alberto Gutiérrez



Há mais de 27 anos que a Aquaservice deu início à sua atividade e, desde então, temos trabalhado para sermos um modelo de negócio baseado na economia circular. Desde o início que sabíamos que devíamos desenvolver uma proposta que gerasse valor para as pessoas e para o planeta. Procurar um futuro mais sustentável para a indústria e oferecer novas soluções através da inovação para propor uma forma conveniente e sustentável de beber água.

No final de 2024, a empresa contava com uma equipa de mais de 3.391 pessoas, distribuídas por 70 delegações, 7 centros de produção localizados em nascentes de água mineral natural e uma carteira de clientes de quase 800 mil. Além disso, 2024 foi um ano chave de expansão, destacando a nossa liderança na Península Ibérica com a abertura

de operações em Portugal, graças à inauguração da nossa delegação no Porto e à aquisição da Eden Springs Portugal, empresa líder no mercado lusitano. Este feito não só reforça a nossa posição no setor, como também abre caminho para duplicarmos a nossa presença no mercado português nos próximos cinco anos.

O trabalho e o compromisso de todas as pessoas que fazem e fizeram parte da Aquaservice foram essenciais para consolidar a nossa cultura corporativa como uma vantagem competitiva. Estamos unidos por um forte sentido de pertença e por um propósito comum: melhorar o bem-estar das pessoas no seu dia-a-dia.

Enquanto empresa, continuamos a crescer, suportados por três pilares fundamentais:

O primeiro são as **pessoas**. Esforçamo-nos por cuidar da nossa equipa, o nosso maior ativo, e também para reforçar o nosso compromisso com os nossos clientes e com a sociedade. Através da nossa iniciativa de responsabilidade social corporativa, Aquaservice con Alma, trabalhamos para melhorar a qualidade de vida de grupos vulneráveis e devolver à sociedade parte do que recebemos.

O segundo é a **sustentabilidade**. O nosso modelo de negócio nativo na economia circular permite-nos oferecer um serviço de água engarrafada com dispensador que maximiza a reutilização de embalagens e dispensadores e garante a sua reciclagem no final da sua vida útil. Continuamos a promover a utilização eficiente dos recursos naturais, a apostar em energias renováveis e a progredir na redução da nossa pegada

de carbono. Graças a isso, mantemos o nosso compromisso com a certificação AENOR em Economia Circular e continuamos a ter 100% Neutralidade Carbónica, compensando as nossas emissões de alcance 1 e 2.

O terceiro é a **tecnologia e a inovação**. Continuamos a apostar numa base tecnológica sólida que nos permite melhorar a eficiência dos nossos processos, otimizar a experiência do cliente e reduzir o impacto ambiental.

Este ano constituiu também um desafio de superação para todos e todas. A **DANA** afetou seriamente a Comunidade Valenciana, causando perdas humanas significativas, danificando as infraestruturas e afetando muitas pessoas. Como empresa comprometida com a sociedade, temos feito todos os esforços para apoiar as comunidades

afetadas, colaborando com iniciativas de caridade e oferecendo assistência através do nosso programa Aqua Solidaria para mitigar o impacto da tempestade e garantir que as pessoas afetadas têm acesso desde o primeiro momento a recursos e água. Este espírito de solidariedade e responsabilidade reflete os valores que nos definem enquanto empresa.

Nesta memória, refletimos sobre a forma como integramos a sustentabilidade em todos os nossos processos para gerar um impacto positivo na sociedade e no planeta. Estamos confiantes de que, em conjunto com os nossos clientes, continuaremos a transformar a forma como nos hidratamos para uma versão mais sustentável.



Conheça-nos
melhor

2

O nosso objetivo

Na Aquaservice, trabalhamos para melhorar o bem-estar das pessoas no seu dia-a-dia através de um serviço de água engarrafada com um dispensador conveniente e sustentável.

O nosso modelo de negócio assenta num sistema de economia nativo que trabalha para gerar valor para as pessoas e para o planeta.



aquaservice

Conveniente e
sustentável

3
meses
grátis

3 meses grátis
com cada serviço contratado
durante 1º mês

900 920 600



100%
Carbono
Neutral



Economia
Circular



3

Chaves 2024: números e grandes feitos

- 3.1. Aquaservice em números
- 3.2. Grandes feitos de 2024
- 3.3. Internacionalização e líderes na Península Ibérica

278

milhões €

Faturação
em 2024

797.274

Clientes Aquaservice
em Espanha e Portugal

3.380

Pessoas que fazem
parte da Aquaservice

+10,5%

face a 2023

308

Postos de trabalho
criados em 2024

70

Delegações
entre Espanha
e Portugal

64%

menos emissões
nos seus centros de
produção nos últimos
5 anos

18.000 †

Poupança de plástico de
utilização única, graças à
nossa garrafa reutilizável de
20 l

7

Nascentes de
água mineral
natural e de água
de nascente

1.000 †

distribuídos graças à
reutilização de uma
garrafa de 20 l

Sustentabilidade certificada

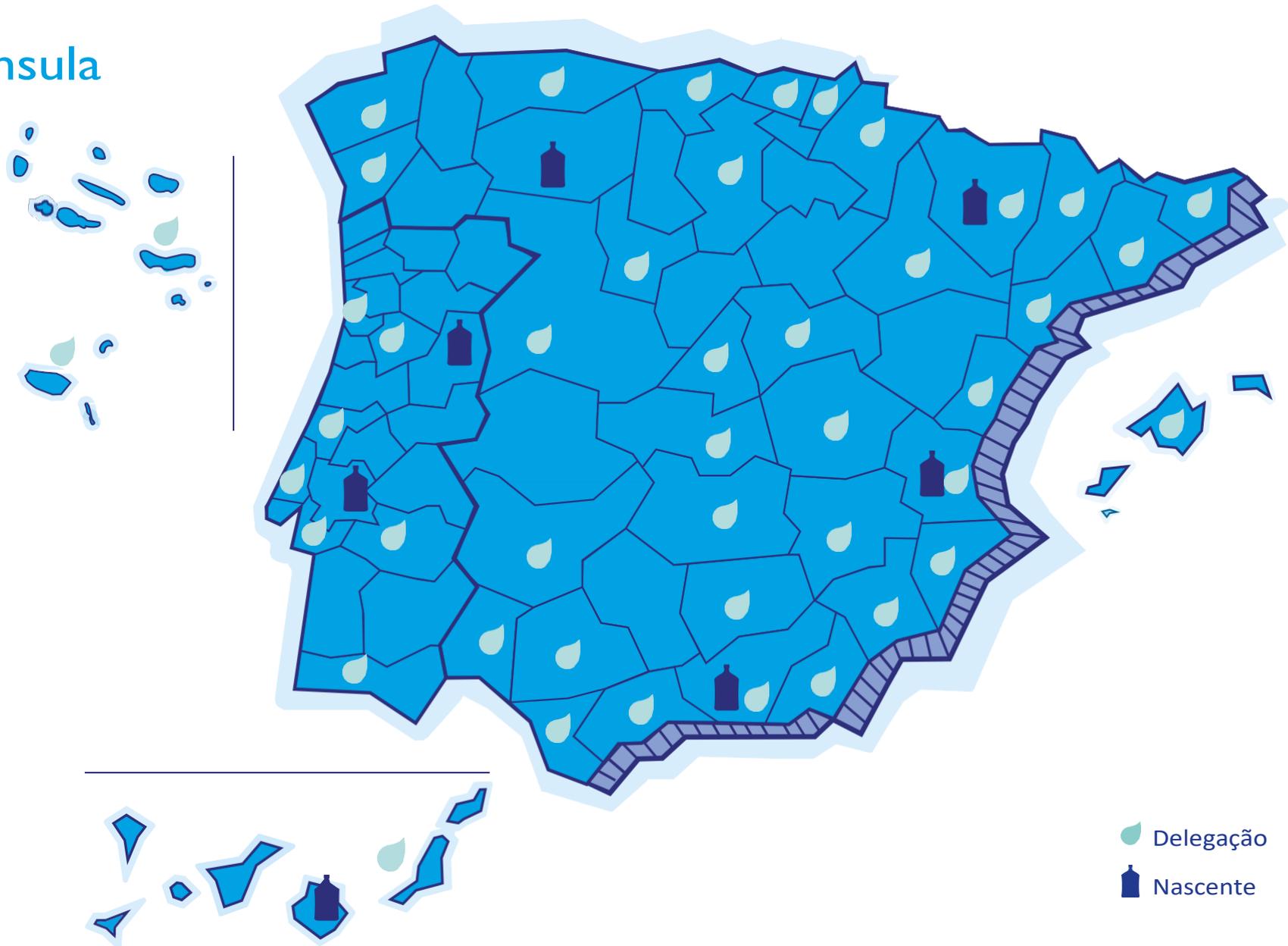
Pioneiros no setor com as certificações da AENOR para a estratégia de Economia Circular em Neutralidade Carbónica, Resíduos Zero e contributo para os ODS

100%

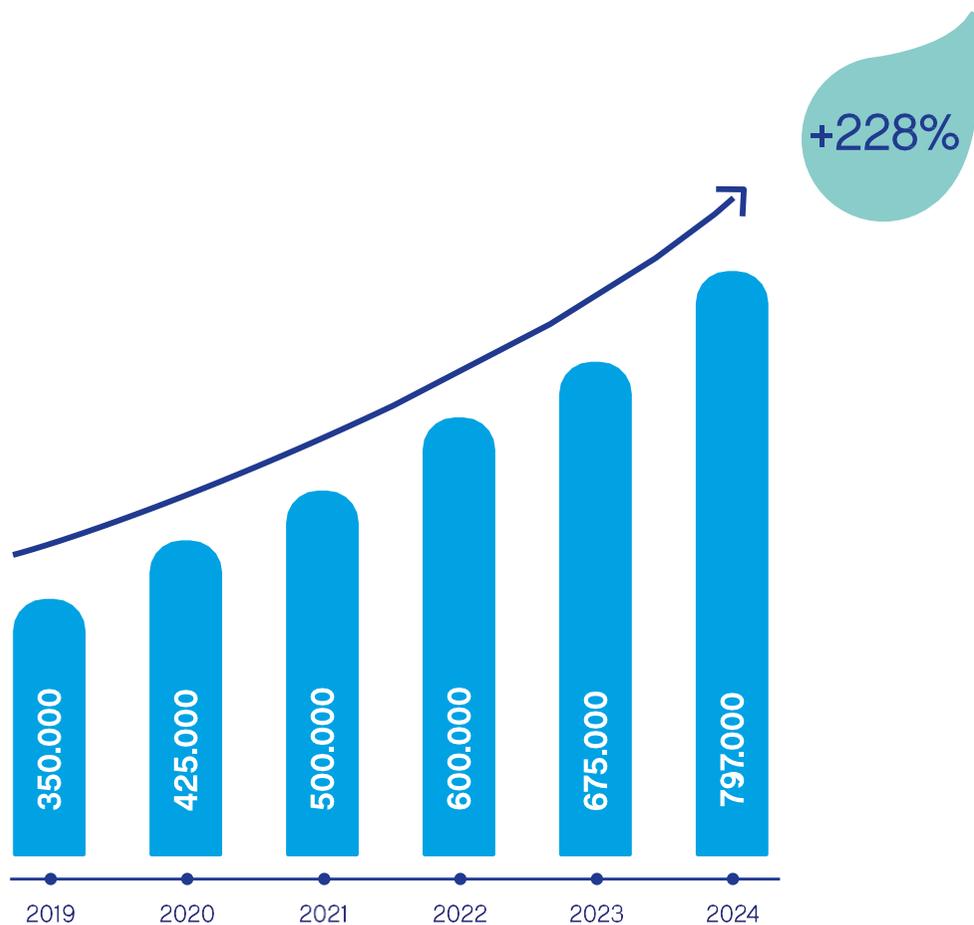
elétrico

Primeiros em Espanha
a entregar com um
camião 100% elétrico no
segmento 7,5 t

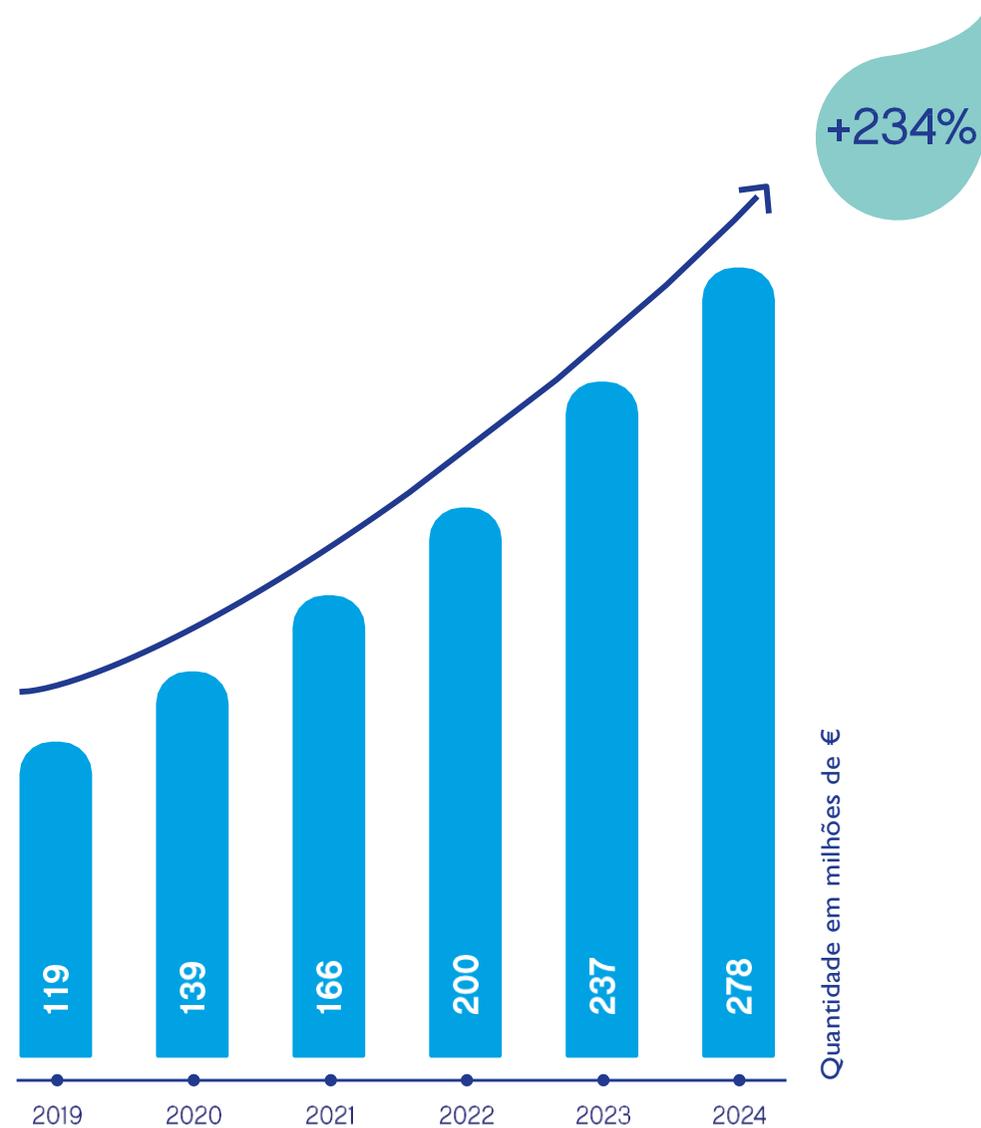
Líderes na Península Ibérica



3.1. Aquaservice em números



Evolução em número de clientes



Evolução em volume de negócios

3.2 Grandes feitos de 2024



A Aquaservice inicia a sua atividade em **Portugal** com a entrada em funcionamento da nascente em Corgas Largas e a abertura da delegação no Porto.

Em julho, a Aquaservice **adquire a Eden Springs Portugal** consolidando a sua liderança na Península Ibérica.



O grupo de voluntários da Aquaservice com Alma ganhou o **prémio de Voluntariado Corporativo** na IX edição dos Prémios de Voluntariado da Comunidade Valenciana, organizados pela Plataforma de Voluntariado da Comunidade Valenciana.



A Aquaservice **renova a sua certificação da AENOR** de Estratégia de Economia Circular e contribuição para os ODS.



Pioneiro na ajuda e solidariedade aos afetados pela tempestade DANA (Acrónimo espanhol de “Depresión Aislada en Niveles Altos”, que significa Depressão isolada em altos níveis) na Comunidade Valenciana.

3.3. Internacionalização e líderes na Península Ibérica

Em 2024, a Aquaservice deu um passo essencial na sua estratégia de internacionalização com a entrada no mercado português. Em março, a empresa adquiriu e colocou em funcionamento a nascente de Corgas Largas, situada no enclave natural de Gouveia, uma localização estratégica que abastece eficientemente o norte de Portugal e o oeste de Espanha. A esta primeira fase seguiu-se a abertura da sua primeira delegação no Porto, consolidando a sua presença no país.

No âmbito da segunda fase da sua expansão, a Aquaservice adquiriu a Eden Springs Portugal em julho de 2024, incorporando 150 novos profissionais na sua equipa, que se juntam à família Aquaservice. A operação acrescentou ainda mais de 45.000 clientes em Portugal e uma nova nascente em Coruche (Lisboa), reforçando assim a capacidade de produção da empresa. Esta aquisição tornou a Aquaservice

líder de mercado na distribuição de água engarrafada com dispensador na Península Ibérica, consolidando a sua posição como uma referência no setor.

No final de 2024, a Aquaservice contava com 9 delegações próprias em Portugal e duas nascentes.

“A aquisição da Eden Springs Portugal representa um marco significativo na história da Aquaservice. Esta operação consolida a nossa liderança na Península Ibérica, abrindo novas oportunidades de crescimento e melhoria do nosso serviço aos nossos clientes em ambos os mercados.”

Alberto Gutiérrez,
CEO da Aquaservice.





4

O nosso compromisso com o serviço e a excelência

- 4.1. Quem somos
- 4.2. O motor da Aquaservice: a sua equipa humana e os seus valores
- 4.3. Evolução da Aquaservice
- 4.4. Produto e serviço
- 4.5. Conheça as nossas nascentes
- 4.6. O impacto positivo da Aquaservice
- 4.7. Cadeia de valor: processo e fornecedor
- 4.8. O controlo de qualidade e segurança
- 4.9. Comprometidos com os nossos clientes
- 4.10. Certificações que avaliam o nosso compromisso com a excelência e a qualidade

4.1. Quem somos



Fundada em 1997, a Aquaservice é a empresa **líder na distribuição de água engarrafada com dispensador em Espanha e Portugal**. Desde o início, desenvolveu um modelo de economia circular 100% nativo, reutilizando e higienizando as suas garrafas para a sua reciclagem no final da sua vida útil, consolidando-se como uma referência em sustentabilidade no setor.

No final de 2024, a Aquaservice contava com 7 centros de produção situados em nascentes naturais de água mineral e de água de nascente, a partir dos quais abastece as suas 70 delegações por toda a Península e pelas Ilhas Baleares e Canárias, e, pela primeira vez, as suas operações em Portugal. Com esta expansão, a empresa começou a oferecer a sua solução 100% circular também no país vizinho, reforçando o seu compromisso de levar o seu modelo sustentável para além das fronteiras espanholas.

Atualmente, a Aquaservice serve mais de 797.274 clientes residenciais e empresariais, marcando um novo marco no seu crescimento.

É a única marca que oferece uma solução completamente circular em grande escala para água engarrafada em Espanha e Portugal. A sua missão é inspirar um futuro mais sustentável para a indústria e o planeta, inovando constantemente para que cada vez mais pessoas possam consumir água de forma confortável e que respeite o ambiente.

Para garantir a excelência no serviço, a Aquaservice contava no final de 2024 com uma equipa de 3.391 pessoas, mais 10,5% que no ano anterior, trabalhando diariamente para oferecer um modelo de consumo mais responsável e eficiente.

4.2 A força motriz da Aquaservice: a sua equipa humana e os seus valores



4.3. Evolução da Aquaservice



1997

A **Aquaservice nasce** com uma filosofia clara: estar focada nas pessoas: Equipa, Clientes e Sociedade.



2004

Entrada no mercado **residencial**.



2014

Incorporação do **serviço de café** ao domicílio em conjunto com a entrega programada.



Primeira produção na nascente de **Cogollos de Guadix** (Granada).

2015



Aquisição da nascente de **Camporrobles** (Valência).

2016

2018

- Ampliação da nascente de **Cogollos de Guadix** (Granada).
- 1ª no sector da água engarrafada a registar as suas **emissões de CO₂** no Ministério da Transição Ecológica.

- Compra da nascente de **Virgen del Camino** (León).
- Consolidação da sua estratégia **Supply Chain Sostenible** com a maior frota de entrega de veículos híbridos da Europa.



2019

- 1ª do setor da água a ser **100% neutra em termos de carbono** em todas as suas operações.
- Pioneira em **mobilidade elétrica**: primeiro veículo elétrico de entrega de último quilómetro e 7,5 toneladas.

2021

- 1ª do setor de água com certificação **Resíduos Zero da AENOR**.
- 1ª empresa do setor da alimentação a ter a sua estratégia de contribuição para os **ODS verificada pela SGS**.
- 1ª em Espanha a utilizar **biometano como combustível** para a sua frota de entregas de último quilómetro.

2022

- Aquisição e arranque da primeira nascente da **Aquaservice em Portugal** e abertura da delegação no Porto.
- Aquisição da **Eden Springs Portugal** e consolidação da sua liderança na Península Ibérica.

2024



2020

- Compra da quarta nascente em **Ribagorza**.
- Criação do projeto **Água Solidária** e unificação da sua estratégia de Responsabilidade Social Corporativa **Aquaservice con Alma**.



2023

- 1ª do setor de água engarrafada a receber a certificação **AENOR para a estratégia de Economia Circular**.
- Aquisição e entrada em funcionamento da nascente de **Ingenio** (Gran Canaria).



4.4. Produto e serviço

Em sua casa

Garrafas retornáveis e reutilizáveis de 20 l

A Aquaservice produz e reutiliza as suas próprias garrafas de 20 litros. A sua atividade centra-se na oferta de um serviço de água engarrafada com dispensador nativo em economia circular.

Dispensador

Para que os seus clientes desfrutem da comodidade do serviço, a Aquaservice disponibiliza um dispensador moderno e da máxima qualidade, equipado com torneira dupla com temperatura regulável: à temperatura natural, fria, mais fria ou quente (perfeita para preparar infusões ou receitas de culinária).



Na sua empresa

Aquaservice profissional

Com as nossas soluções integrais de água para empresas, pode escolher a opção que melhor se adequa às suas necessidades:

Serviço de água com dispensador



Fontes da rede



Combinar ambos os serviços



Fontes da rede

Com o nosso serviço de fontes da rede, pode dispor de água diretamente da rede da sua empresa de forma conveniente e sustentável.

Para complementar



AquaService Mini

A única marca do mercado que transforma as garrafas PET em retornáveis. Desta forma, com o simples gesto de depositá-las vazias, a equipa de entregadores encarrega-se de as recolher e colocar num circuito de reciclagem limpa.



Café AquaService

Serviço de café com entregas ao domicílio e a cedência de uma máquina de café automática.

Todo o café distribuído tem o selo Rainforest Alliance, que certifica o cultivo de uma agricultura sustentável, com oportunidades sociais para os agricultores, as suas famílias e o planeta.



Garrafas térmicas AquaService

Nos formatos 500 ml e 250 ml, todos os clientes da AquaService têm a possibilidade de adquirir garrafas térmicas que ajudam a manter a água fria durante 24 horas para que a possam levar para qualquer lado.

No seu evento

Com o objetivo de transformar os eventos para a sua versão mais sustentável, mais de 600 eventos organizados em toda a Espanha apostaram na sustentabilidade ao contar com a AquaService em 2024. Eventos musicais, culturais e desportivos, de carácter corporativo, filmagens, festivais, feiras, serviços de buffet, conferências e congressos.



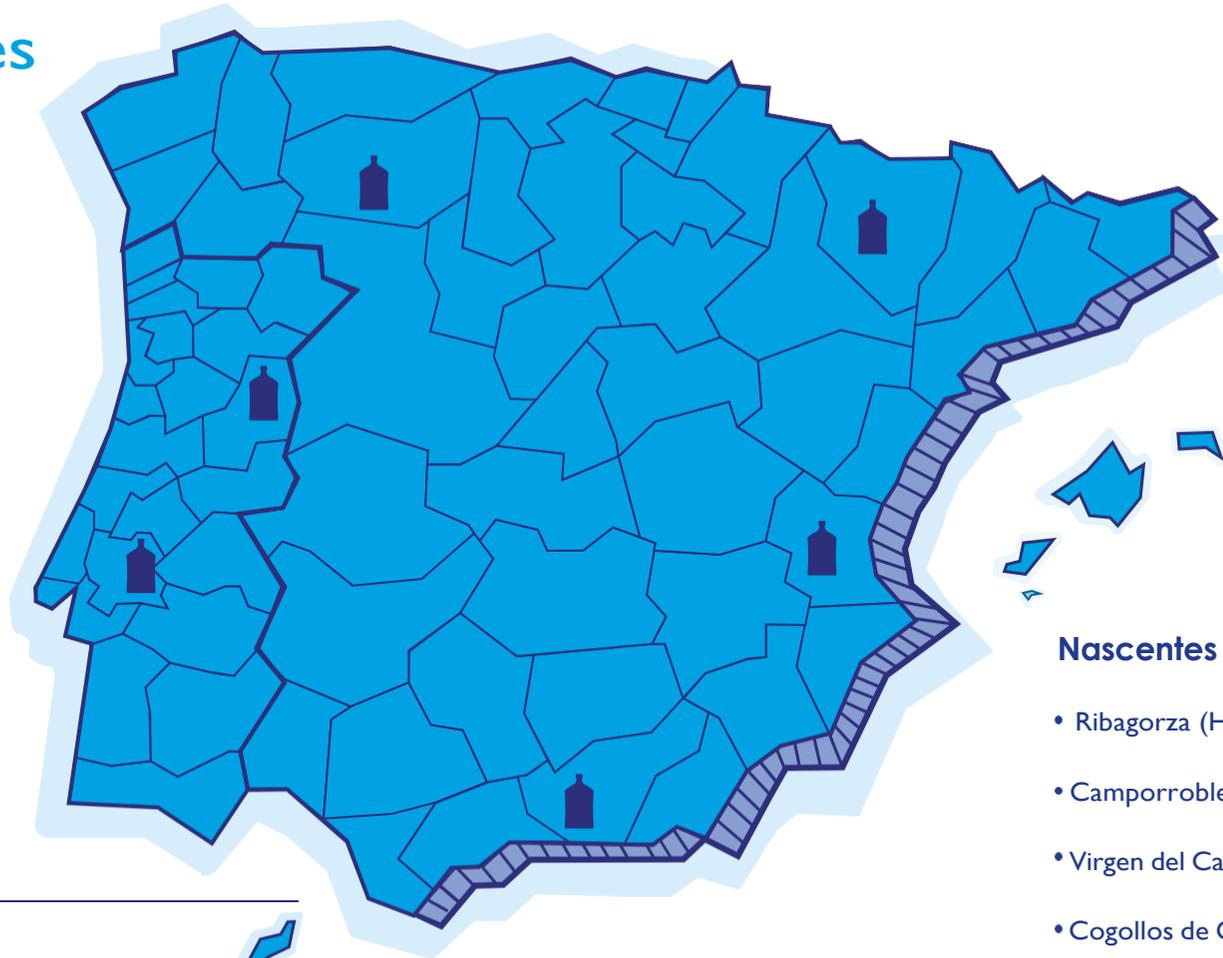
4.5. Conheça as nossas nascentes

100% das nossas fontes são de água mineral natural e água de nascente.

Nas nossas 7 nascentes, com a tecnologia mais avançada, equilibrámos a sua composição mineralógica para obter uma bebida leve, com um teor de sódio muito baixo, pH neutro e de paladar muito suave.

Nascentes em Portugal

- Sobreiros (Coruche, Lisboa)
- Corgas Largas (Gouveia)



Nascentes em Espanha

- Ribagorza (Huesca)
- Camporrobles (Valência)
- Virgen del Camino (León)
- Cogollos de Guadix (Granada)
- Ingenio (Gran Canaria)



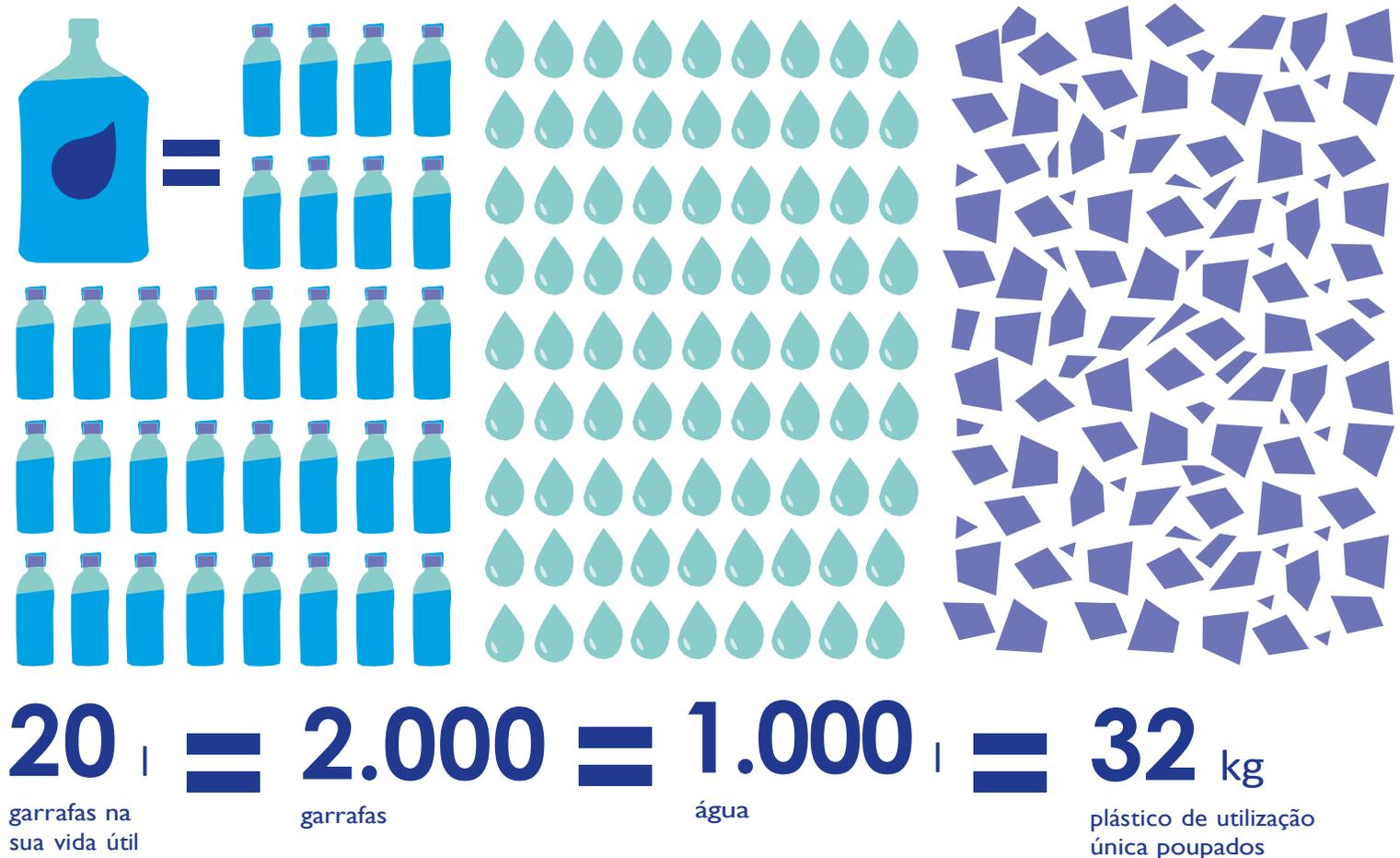
Conheça
as nossas
nascentes

4.6. O impacto positivo da Aquaservice

Graças à sua circularidade, uma garrafa de 20 litros da Aquaservice pode dispensar até 1.000 l de água e permite poupar 32 quilos de plástico de utilização única. Por isso, cada pessoa, cada cliente, cada evento que escolhe a Aquaservice para a hidratação gera um impacto positivo direto no ambiente.

Durante 2024, graças ao serviço Aquaservice **serão evitados mais de 18.000 toneladas de plástico de utilização única**. Cada cliente da Aquaservice está a dar um contributo significativo para o bem-estar do planeta.

Por este motivo, a empresa foi a primeira do setor da água engarrafada a obter a certificação de Estratégia de Economia Circular da AENOR. Uma certificação que é renovada todos os anos e continua a trabalhar para inspirar um futuro mais sustentável, inovando para que cada vez mais pessoas possam beber água de forma conveniente e sustentável.



4.7. Cadeia de valor: processo e fornecedores

Toda a produção e engarrafamento são realizados de acordo com os mais rigorosos controlos de qualidade.

Em cada um dos centros de produção, onde se encontram as nascentes de água mineral natural da Aquaservice, dispomos de um laboratório próprio e de uma equipa técnica especializada, que se encarrega por realizar controlos rigorosos para garantir a melhor qualidade e pureza dos nossos produtos.

A bebida refrescante da Aquaservice é elaborada nos nossos centros de produção a partir de água mineral natural, utilizando a mais avançada tecnologia.

Durante o processo de elaboração, equilibramos a sua composição mineralógica para obter uma bebida leve, de pH neutro e muito suave ao paladar. Sempre igual. Sempre equilibrada. Sempre perfeita.



Como é a água Aquaservice



À base de água mineral natural



Máxima inovação tecnológica



Equilíbrio eletrolítico adequado



pH neutro e muito baixo teor de sódio



Suave ao paladar



Qualidade garantida



O nosso produto é reconhecido pela Fundação Espanhola do Coração

4.8. O controlo de qualidade e segurança

A Aquaservice conta com um sistema de gestão da qualidade ISO 9001:2015 cujo objetivo é garantir a inocuidade dos produtos e a qualidade dos processos, produtos e serviços. Uma certificação que é renovada anualmente, mantendo o seu mais alto padrão de qualidade.

Em 2024, foi renovada a certificação IFS Food de segurança alimentar nas nascentes de Camporrobles, Cogollos de Guadix, León, Canárias e Ribagorza.

Além disso, em 2024, a certificação IFS Logistics versão 2.3 de segurança alimentar nas delegações de Paterna, Granada, Coslada, Uldecona, Villajoyosa, Jerez, Getafe e Hospitalet, e a certificação foi obtida nas delegações de Alicante, Girona e Vigo.

A Aquaservice conta com um sistema de rastreabilidade que lhe permite controlar 100% do processo do seu serviço



Qualidade e segurança



Laboratórios nos centros de produção



Rastreabilidade total do produto



Segurança alimentar



Alta tecnologia



Tecnologia de vanguarda na lavagem das garrafas

Cada garrafa recolhida de cada cliente passa por um rigoroso procedimento de lavagem e higienização, em cada um dos centros de produção, utilizando a tecnologia mais avançada do mercado para garantir a máxima segurança alimentar.

Rastreabilidade integral de cada uma das garrafas

A partir dos centros de produção, as garrafas são distribuídas pelas diferentes delegações, a partir das quais são entregues diretamente em residências e empresas com um código QR que permite o acompanhamento individual de cada garrafa.

Compromisso com as empresas fornecedoras

A Aquaservice aplica diferentes controlos aos seus fornecedores que permitem assegurar a qualidade de todos os seus produtos e serviços. Além disso, a política de homologação

de fornecedores é realizada dando prioridade às empresas nacionais e procurando a proximidade com os nossos centros logísticos.

A Aquaservice possui a **certificação internacional IFS Food da Global Food Safety Initiative (GFSI)** nos seus centros de produção com um nível excelente. Esta certificação assegura um nível máximo de segurança alimentar em todo o processo de engarrafamento, garantindo assim a inocuidade do produto.

A **Norma IFS Logistics** certifica a qualidade e a segurança das atividades logísticas da empresa e inclui o armazenamento e os processos de carga e descarga nas nossas instalações.

4.9. Comprometidos com os nossos clientes

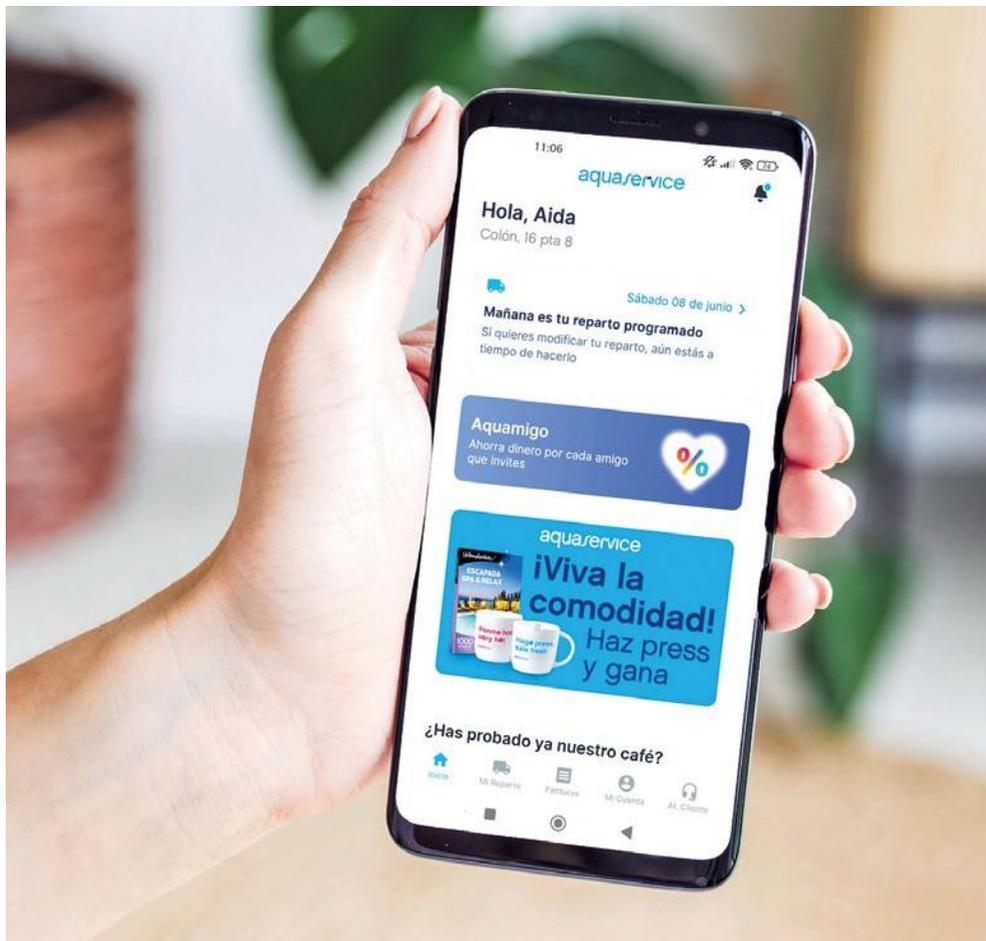


Um serviço conveniente e sustentável focado no cliente e no planeta

Na Aquaservice, todas as pessoas partilham de uma mesma missão: oferecer o melhor serviço para quem confia em nós. O nosso modelo de serviço, baseado na economia circular, procura construir um futuro mais sustentável tanto em residências como nos centros de trabalho.

Apostamos na reutilização e na reciclagem. As nossas embalagens e bens são concebidos para um consumo responsável; sendo reutilizados e no final da sua vida útil são valorizados. Esta abordagem reduz os resíduos plásticos provenientes do consumo de água, proporcionando um benefício real para o ambiente e para os nossos clientes.

Da nascente
até casa sem
deixar rasto



As chaves do serviço Aquaservice:

Equipa própria

Na Aquaservice, todas as pessoas envolvidas no serviço fazem parte da nossa equipa. Isto permite estabelecer relações de confiança com os nossos clientes, que tendem a conhecer pessoalmente o seu distribuidor, criando um vínculo próximo e duradouro.

Atendimento personalizado e eficiente

A rapidez e pontualidade são essenciais para o nosso atendimento ao cliente. Cada interação é orientada para garantir a total satisfação, apoiada pela nossa cultura baseada numa atitude positiva.

Os nossos canais de atendimento incluem:

- Área privada no site: permite aos clientes gerir o seu serviço de forma autónoma.
- APP móbil: concebida para residências que procuram conforto na gestão do seu serviço.

- Telefone e endereço eletrónico: atendimento personalizado de segunda a sexta-feira, das 08:30 e às 19:30.
- Contacto direto com o distribuidor: graças a um software avançado, os clientes podem resolver dúvidas durante a entrega.
- “A voz do cliente”: uma ferramenta inovadora que permite gravar mensagens e enviá-las diretamente para os nossos escritórios a partir da APP.

NPS 73 excelente

Os nossos clientes avaliam-nos com um **Net Promoter Score (NPS)** de 73, um indicador que reflete um excelente nível de satisfação. Este índice, que é medido entre -100 e 100, demonstra a sua confiança e o apoio no serviço Aquaservice.

4.10. Certificações que avaliam o nosso compromisso com a excelência e a qualidade

A Aquaservice procura gerar um impacto positivo nas pessoas e no planeta, destacando o seu compromisso com a qualidade e segurança alimentar, o ambiente, a segurança e a saúde no trabalho e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, reconhecidos pelos principais organismos.





5

O nosso compromisso com as pessoas

- 5.1. Importância das pessoas para Aquaservice
- 5.2. Cultura do bem-estar na Aquaservice
- 5.3. Apostamos no emprego estável e de qualidade
- 5.4. Gestão do talento e desenvolvimento das pessoas
- 5.5. Inclusão, diversidade e igualdade de oportunidades
- 5.6. Saúde e segurança no trabalho
- 5.7. Embaixadores da cultura corporativa
- 5.8. A sociedade que nos move: Aquaservice con Alma

5.1. Importância das pessoas para a Aquaservice

A Aquaservice, líder na distribuição de água engarrafada com dispensador em Espanha, tem vindo a revolucionar o consumo de água no nosso país há 27 anos.

O modelo de negócio, baseado num sistema nativo de economia circular, coloca as pessoas e o planeta no centro de todas as suas operações. Esta abordagem permitiu oferecer um serviço de elevada qualidade, marcado pela inovação e pela constante transformação.

O pilar estratégico que sustenta o crescimento sustentável da Aquaservice é o seu compromisso com as pessoas, articulado em torno de três eixos fundamentais: a equipa da Aquaservice, os clientes e a sociedade.

Além disso, a Aquaservice dá prioridade à saúde e à segurança no local de trabalho, consolidando uma cultura corporativa que faz das pessoas a força motriz do seu sucesso.



Os 3 eixos do compromisso da Aquaservice com as pessoas:



Equipa Aquaservice: promoção de emprego de qualidade, captação e retenção de talento, e promoção da diversidade e igualdade de oportunidades.



Clientes: a Aquaservice oferece um serviço conveniente e sustentável.



Sociedade: a Aquaservice devolve à sociedade tudo o que de bom esta oferece enquanto empresa, ajudando os grupos mais necessitados.

As pessoas estão no centro da nossa atividade e fizeram da nossa cultura corporativa um diferencial competitivo

5.2 Cultura do bem-estar na Aquaservice

Na Aquaservice, a cultura do bem-estar é um elemento intangível que se sente em todos os cantos da empresa. É um compromisso com o cuidado integral das pessoas que constituem cada equipa, promovendo o seu bem-estar, acompanhando-as no seu desenvolvimento pessoal e profissional e apoiando-as em todas as etapas do seu crescimento dentro da empresa.

A nossa prioridade é que cada pessoa se sinta valorizada, ouvida e apoiada. Por isso, trabalhamos para personalizar as nossas iniciativas de bem-estar, garantindo que cada medida responde às necessidades únicas de cada equipa.

Na Aquaservice, o bem-estar não é um recurso, mas um compromisso

Principais Iniciativas de Bem-estar e Conciliação na Aquaservice



Formação e Desenvolvimento Profissional

Acesso a uma plataforma corporativa, formação em idiomas e promoção de um estilo de liderança próprio.



Horário de Trabalho Flexível

Implementação do “Aquaflex” para promover horários adequados às necessidades de cada equipa.



Adiantamentos e Benefícios Financeiros

Acesso a adiantamentos salariais (Payflow) e condições vantajosas em produtos financeiros.



Apoio à família

A Aquaservice apoia famílias em situações de vulnerabilidade, como as afetadas pela DANA.



Permissões para Conciliação Familiar

Opções como licenças para assistência a familiares e autorizações especiais para necessidades familiares.



Benefícios Sociais

Introdução de medidas como o cheque de jardim de infância para apoiar a economia familiar, seguro médico, Clube de vantagens Aquaservice com descontos especiais ou acesso a refeitório subsidiado e cheque-refeição.



Responsabilidade Social Corporativa

Programas como “Aquaservice con Alma”, refletem o compromisso social da empresa.

5.3. Apostamos no emprego estável e de qualidade

O crescimento da atividade da Aquaservice pressupõe a criação de novos postos de trabalho. No final do exercício de 2024, a empresa contava com um total de 3.391 pessoas na sua equipa, mais 308 do que no ano anterior, o que representa um crescimento da equipa em 10,5% face ao ano anterior.

Este crescimento sustentável é o resultado da sua aposta com as pessoas. Continuamente, a Aquaservice mantém abertas novas vagas para reforçar as suas equipas em toda a Espanha, através da secção "Trabalhe connosco" no seu site.

Na Aquaservice predominam os contratos por tempo indeterminado e a tempo inteiro, tanto para homens como para mulheres. Atualmente, 71% dos contratos têm esta modalidade. Além disso, mais de 34% dos quadros intermédios fazem parte da empresa há mais de uma década.

Nos últimos cinco anos, a Aquaservice reafirmou o seu compromisso com as pessoas, criando mais de 1.500 postos de trabalho em toda a Espanha para fortalecer as diferentes equipas que compõem a empresa.

Uma das principais prioridades da cultura corporativa da Aquaservice é promover ambientes de trabalho colaborativos que incentivem o talento individual e coletivo. A empresa foca-se na criação de emprego, dando prioridade à captação e fidelização de talentos, a diversidade e a igualdade de oportunidades, bem como a saúde e segurança no trabalho.

10,5%

Crescimento da equipa Aquaservice

71%

Contratos são indefinidos e a tempo inteiro

34%

Quadros intermédios com 10 anos na Aquaservice

“Na Aquaservice, estamos orgulhosos do crescimento contínuo da nossa equipa, consolidando a nossa posição como referência na criação de emprego em Espanha. A nossa equipa, que personifica os nossos valores e cultura corporativa, é a força motriz que impulsiona os nossos esforços diários para oferecer o melhor serviço aos nossos clientes.”

Eugenio de Miguel, diretor de Pessoas e Cultura da Aquaservice.

5.4. Gestão do talento e desenvolvimento das pessoas



O desenvolvimento do talento individual e coletivo é essencial para a evolução e transformação da Aquaservice, impulsionada pela paixão e o compromisso da sua equipa.

Estilo de liderança próprio

A Aquaservice conta com um Estilo de Liderança próprio, desenvolvido através de um programa pelo qual passam mais de 250 managers todos os anos. Esta abordagem oferece um roteiro para a formação de líderes excecionais, capazes de motivar, envolver e valorizar as suas equipas.

Desenvolvimento de talento

A empresa utiliza a plataforma interna Talent para avaliar o desempenho

individual, promover o crescimento profissional e detetar oportunidades de melhoria.

Em 2024, as horas de formação de liderança duplicaram e o acesso à plataforma Universidad Aquaservice aumentou em 30%.

Formação contínua

A partir da área de Formação e Talento promove-se a aprendizagem contínua, fortalecendo as competências e conhecimentos para assegurar o desenvolvimento presente e futuro de cada pessoa.

As chaves:



Plano de formação anual, ministrado por especialistas internos ou externos.



Percurso individual e gestão de talentos para melhorar o potencial.



Formação contínua online através da Universidad Aquaservice.



Melhoria das competências de gestão de equipa.

5.5. Inclusão, diversidade e igualdade de oportunidades

Na Aquaservice, a igualdade entre mulheres e homens é um princípio estratégico integrado na sua Política Corporativa e de Recursos Humanos.

Igualdade de Oportunidades

A Aquaservice foi pioneira na implementação do seu **Plano de Igualdade**, reafirmando o seu compromisso com políticas que promovem a igualdade a todos os níveis e grupos da empresa.

Sem Discriminação

A empresa possui um **código de ética e de comportamento** baseado na igualdade e na ausência de discriminação. Além disso, dispõe de um **protocolo de prevenção e resposta ao assédio** psicológico, sexual e de género, aplicável a todas as áreas.

Ações que promovem a igualdade em todas as equipas:



Acesso e gestão de ferramentas de informação



Processos de trabalho inclusivos, focados no mérito e na capacidade



Plano de carreira e formação personalizado



Conciliação da vida familiar e profissional



Acessibilidade

A Aquaservice assegura a **acessibilidade universal** em todas as suas delegações, eliminando barreiras arquitetónicas e garantindo que as pessoas com mobilidade reduzida possam aceder a qualquer cargo ou área de trabalho.

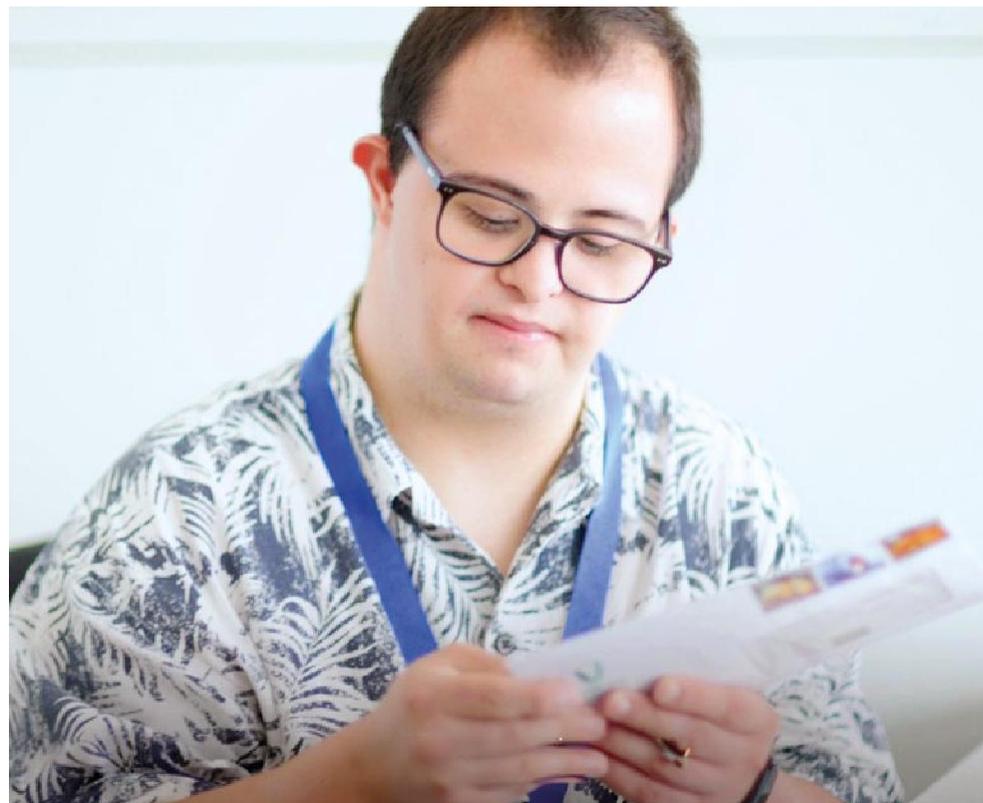
Integração Profissional

A Aquaservice promove a **inclusão de pessoas com deficiência** através de contratação direta ou em colaboração com Centros Especiais de Emprego. Destaca-se o seu programa Impulsa la Inclusión, desenvolvido em conjunto com a Fundación Randstad, para apoiar o desenvolvimento profissional destas pessoas dentro da empresa.

Desde 2023 que a empresa trabalha com iniciativas como as **Jornadas de Cultura e Conhecimento da Deficiência** e planos de formação em processos de seleção, promovendo a integração e destacando os benefícios da diversidade de talento e da inclusão.

“Sinto-me muito orgulhoso por trabalhar na Aquaservice e gostaria de continuar assim por muitos mais anos.”

Adrián Agrelo,
rececionista da Aquaservice.



5.6. Saúde e segurança no trabalho

Na Aquaservice, a criação de ambientes de trabalho seguros e saudáveis é uma prioridade fundamental.

Compromisso com a saúde

A área Aquasalud lidera iniciativas, formações e ações que visam a melhoria e proteção da segurança e saúde de todas as equipas no trabalho.

Mobilidade Segura e Sustentável

O Plano de Mobilidade Segura e Sustentável, focado na melhoria contínua da frota, a formação contínua, a sensibilização das equipas e o compromisso com a sociedade.

Certificação ISO 45001

A Aquaservice obteve a certificação ISO 45001 de **sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho nos seus centros de produção** situados em nascentes de água mineral natural de Camporrobles (Valência), Cogollos de

Guadix (Granada), Ribagorza (Huesca) e Virgen del Camino (León).

A norma ISO 45001 avalia o desempenho das organizações que procuram melhorar em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho, trabalhando para garantir ambientes de trabalho seguros.

Os 3 eixos centrais do plano da Aquasalud são:



Melhoria do coeficiente de segurança



Aumento da formação em prevenção



Cultura preventiva com todos os responsáveis de equipa.



5.7. Embaixadores da cultura corporativa

A cultura corporativa é um dos pilares fundamentais da Aquaservice. Os seus oito valores são a força motriz que impulsiona cada pessoa na empresa a dar o melhor de si para oferecer um serviço excepcional.

Projeto Embaixadores da Cultura

Todos os anos, este projeto forma pessoas de diferentes equipas em workshops experimentais, concebidos para fortalecer a cooperação e o alinhamento em torno dos valores da Aquaservice. Promove que os valores atuem como a “cola” que une e mantém a coesão da equipa. Os selecionados são aqueles que receberam o prémio de cultura no ano anterior.

Iniciativas para Fomentar a Cultura

Para promover e manter os valores corporativos, a Aquaservice desenvolve

diversas atividades que fortalecem a comunicação e a ligação entre equipas:

- Visitas culturais a delegações e nascentes.
- Pequenos-almoços mensais com o Diretor Geral, reunindo pessoas de diferentes áreas e delegações.
- Reunião anual de toda a empresa.
- Jornadas abertas nos centros de produção das nascentes.
- Atividades de motivação e team building para ligar equipas.

Em 2024, o número de participantes em visitas culturais quintuplicou em relação a 2022, refletindo a união e o compromisso da equipa em todas as delegações.

Prémios e reconhecimentos internos

- Prémios anuais de Cultura para as pessoas que representaram os valores da empresa.
- Prémio para o desempenho individual e em equipa.



5.8. A sociedade que nos move: Aquaservice con Alma



Desde o seu início, a Aquaservice procurou devolver à sociedade parte do que esta proporciona enquanto empresa. Aquaservice con Alma, a sua estratégia de Responsabilidade Social Corporativa, foca-se no apoio aos grupos mais necessitados.

Criada em 2021, esta iniciativa conta com o envolvimento de toda a organização, incluindo uma rede de mais de 300 voluntários distribuídos pelas delegações em Espanha.

A Aquaservice colabora continuamente com mais de 50 organizações e ONG como a Fundación Valencia através da sua equipa Valencia CF Inclusivo que compete na Liga Genuine, Asindown, Fundación Aladina, Cruz Vermelha, Associação Espanhola Contra o Cancro, AVAPACE, AFANION, Payasospital e Mamás en Acción, entre outras organizações.

Aquaservice con Alma, âmbitos de ação:



Inclusão
social



Meio
ambiente



Saúde



Segurança
Rodoviária



Conheça
Aquaservice
con Alma

5.8.1. Apoio imediato aos afetados pela DANA na Comunidade Valenciana

Desde o início da DANA, a Aquaservice mobilizou os seus recursos e equipas para oferecer apoio às zonas mais afetadas da Comunidade Valenciana e outras regiões. Através do programa **Água Solidária**, distribuiu mais de 106.000 litros de água em colaboração com a UME, Cruz Vermelha, Generalitat Valenciana, Banco Alimentar e a Polícia Local, utilizando rotas terrestres e aéreas para garantir que a água chegava a quem mais necessitava.

Medidas Internas e Atendimento aos Clientes

Dar prioridade à segurança da equipa da Aquaservice foi essencial. Foram implementadas medidas de teletrabalho e horários flexíveis nas zonas afetadas para minimizar riscos. Ao mesmo tempo, as equipas da Comunidade Valenciana trabalharam incansavelmente para restabelecer o serviço nas áreas afetadas, mantendo a comunicação com os nossos clientes para informá-los sobre o estado das suas entregas.

Compromisso Solidário

Tudo isto foi possível graças aos esforços da equipa Aquaservice e dos voluntários e voluntárias. A sua dedicação foi fundamental para distribuir a água doada e ajudar todos os afetados.

Colegas participaram no Dia de limpeza do Instituto Público IES Massanssa, doaram os seus cabazes de Natal às pessoas afetadas e às suas famílias da Associação APAMI de Catarroja, participaram no Dia de confraternização com a Associação Tea de Algemesí e, como empresa, participaram na doação de material escolar com a Fundación La Caixa e a Save the Children.

Muitas pessoas que fazem parte da Aquaservice deslocaram-se voluntariamente para a Zona 0 para limpar, fornecer alimentos e mantimentos, ou simplesmente dar o seu apoio aos colegas que sofreram esta situação difícil, bem como ao resto das pessoas afetadas.

Na Aquaservice, continuamos a trabalhar de forma proactiva para garantir o bem-estar de todos e contribuir para que todas as zonas afetadas possam recuperar a normalidade.

“Na Aquaservice, respondemos desde o primeiro momento à emergência da tempestade Dana, ativando medidas para proteger a nossa equipa e colaborando com organizações e agências de segurança para distribuir mais de 106.000 litros de água às zonas afetadas. O nosso compromisso é estar ao lado das pessoas quando elas mais precisam.”

Alberto Gutiérrez
CEO da Aquaservice.



106.000

litros de água
doados através de Organismos
Oficiais (UME, Generalitat
Valenciana, Cruz Vermelha e
Banco Alimentar)

5.8.2. Aquaservice, Prémio ao Voluntariado Corporativo na Comunidade Valenciana

A Aquaservice foi reconhecida nos **IX Prémios de Voluntariado da Comunidade Valenciana**, organizados pela Plataforma de Voluntariado da Comunidade Valenciana, na categoria de Voluntariado Corporativo.

Este prémio destaca o trabalho de mais de 300 voluntários que colaboram no programa Aquaservice con Alma, estratégia de Responsabilidade Social Corporativa da empresa. Através desta iniciativa, a Aquaservice colabora com mais de 50 fundações e ONG em toda a Espanha para apoiar os grupos mais vulneráveis.

Este reconhecimento reflete o compromisso da Aquaservice com a solidariedade e o seu esforço para contribuir para um impacto positivo na sociedade e trabalhar por um futuro mais inclusivo e solidário.



5.8.3. Projetos para a proteção do ambiente

Ecowear: Economia Circular Têxtil

A Aquaservice, uma referência na economia circular, lançou o projeto Ecowear para dar uma segunda vida aos uniformes, às faixas publicitárias e a outros materiais. Lançado em colaboração com empresas sociais, já permitiu recuperar mais de 5.000 quilos de resíduos até 2024.

O material recolhido nas suas 70 delegações é classificado e transformado em produtos como mochilas, malas a tiracolo e bancos para as suas instalações.

A Aquaservice, pioneira na economia circular, lança o Ecowear, um inovador projeto têxtil



Inovação em sustentabilidade

A Aquaservice, com a certificação em Estratégia de Economia Circular pela AENOR, reafirma o seu compromisso com a sustentabilidade através deste projeto, que combina economia circular e impacto social. O seu objetivo para 2025 é ampliar esta iniciativa concebendo mais produtos a partir dos resíduos gerados, reduzindo o impacto para o ambiente.



Formação em Cuidados pelo Ambiente

A área de Qualidade e Ambiente da Aquaservice organiza sessões internas de sensibilização, atualizações sobre novos regulamentos ambientais e conselhos práticos para promover ações sustentáveis.

Limpeza de Espaços Naturais: Parcs Naturals GVA

Mais de 30 voluntários da Aquaservice participaram num dia de limpeza na Praia de El Perellonet, no Parque Natural da Albufera (Valência). Durante a atividade foram eliminados 5 m³ de Carpobrotus edulis, uma espécie invasora denominada unha-de-gato, e foram removidos 6 kg de resíduos, principalmente embalagens e plásticos.



5.8.4. Projetos de inclusão e apoio social

Doação de água: Água Solidária

Criado em 2020 durante a pandemia da COVID-19, surgiu para fornecer água gratuita aos centros de saúde e lares de idosos, cobrindo as necessidades básicas nos momentos mais críticos. Esse ano, foram doados mais de 1 milhão de litros de água.

O projeto evoluiu para transformar esta iniciativa num compromisso real. Em 2024, foram doados mais de 450.000 litros de água.

No âmbito do Projeto Água Solidária, este ano destaca-se a doação de mais de 106.000 litros de água aos afetados pela DANA, para além de colaborar com outras organizações como a Ayuda una Familia, Casa de la Caridad, Amigos de la Calle e Cáritas, entre outras, que distribuem a nossa água diretamente a pessoas sem recursos.

Patrocínio da Valencia CF Inclusivo

Em 2024, a Aquaservice assinou a renovação por mais três anos como patrocinador oficial do Valencia CF Inclusivo, que compete na Liga Genuine, uma competição para pessoas com deficiência. Este patrocínio promove o desenvolvimento integral dos jogadores através do futebol adaptado.





Colaboração com Asindown

Desde 1989 que a Asindown trabalha rumo à integração social, laboral, familiar e educativa de pessoas com Síndrome de Down e deficiência intelectual. A Aquaservice estreitou ainda mais a sua colaboração com esta entidade ao longo de 2024. As principais iniciativas da Aquaservice com a Asindown incluem:

- Contratação de pessoas da Asindown para a equipa da Aquaservice.
- Organização do festival solidário de música "No te cambio por nadie" para financiar projetos da fundação.
- Apoio à "La Mare que Va", uma escola de hotelaria inaugurada em 2023 para promover a integração laboral.
- Confraternizações entre jovens da Asindown e voluntários da Aquaservice.
- Realização das primeiras Olimpíadas Inclusivas em confraternização com mais de 50 utilizadores da Fundación Asindown.

Grupo Ilunion

Em 2024, a Aquaservice iniciou uma colaboração com os Centros Ilunion Industrial, Ilunion Lavandería e Ilunion Comercial. Graças a esta aliança, foram realizadas tarefas de classificação e limpeza de uniformes no âmbito do Projeto Ecowear. Pela primeira vez, a empresa geriu a compra dos cabazes de Natal através de um CEE, para garantir um impacto positivo na inclusão profissional de pessoas com deficiência.

Timpers Brand

Em 2024, foi iniciada uma colaboração com a Timpers, uma empresa especializada no design e produção de calçado com uma abordagem 100% inclusiva, cuja equipa é formada maioritariamente por pessoas com deficiência. Como resultado desta aliança, em 2025 será lançado um calçado de segurança exclusivo para a Aquaservice, contribuindo assim para a expansão da Timpers para um novo setor de comercialização.

Grande Recolha de Alimentos

A Aquaservice contribui doando parte da receita dos cabazes de Natal e recolhendo alimentos nas suas delegações. Através da APP Nadie sin su ración diaria, em 2024 foram entregues mais de 3.900 kg de alimentos, o equivalente a 1.785 rações alimentares, ao Banco Alimentar.



Fundación Randstad

Em 2024, a Aquaservice continuou a sua colaboração com a Fundación Randstad através do projeto Impulsa la Inclusión e, pelo segundo ano consecutivo, participou no Programa EDI, onde um grupo de empresas se uniu com o objetivo de construir um futuro em que a equidade, a diversidade e a inclusão sejam uma realidade.

Além disso, a empresa realizou várias campanhas de sensibilização internas e organizou dois dias especiais em dezembro para coincidir com o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência. Além disso, colaborou numa iniciativa em conjunto com a Asindown em La Mare Que Va (Valência).



Fundación Aladina

A Aquaservice doa água aos hospitais e sedes da Fundación Aladina, que apoia crianças com cancro e as suas famílias. Além disso, todas as delegações da Aquaservice participaram no #PañueloChallenge em fevereiro de 2024, uma iniciativa cujo objetivo é dar visibilidade à luta contra o cancro infantil e demonstrar apoio aos meninos e meninas que sofrem do mesmo, utilizando um lenço na cabeça como símbolo de solidariedade.



5.8.5. Projetos para a melhoria da saúde das pessoas

Fundación La Caixa: Projeto Gavi e Árbol de los Sueños

A Aquaservice colabora com a Fundación La Caixa através do Projeto Gavi, promovendo a vacinação infantil nas regiões mais vulneráveis.

Além disso, em 2024, participou no Projeto “Árbol de los Sueños”, no qual funcionários de diferentes equipas a nível nacional concretizaram os desejos de 50 meninos e meninas em situação de risco de exclusão social, entregando-lhes os presentes de Reis que solicitaram.

Activate Sports

A Aquaservice apoia a Activate Sports, uma escola de ciclismo adaptada que promove a inclusão e melhora a qualidade de vida de pessoas com deficiências físicas.

Em 2024, a empresa participou numa mesa redonda e na apresentação da primeira equipa de rugby feminino adaptado, "Las Felinas", que competiu num torneio internacional em Paris.

Associação Espanhola Contra o Cancro

A Aquaservice, em conjunto com o Grupo Bertolín, o CECOTEC e em colaboração com a Associação Espanhola Contra o Cancro e a INCLIVA, financia a Beca ABC para investigar o diagnóstico precoce e o tratamento do cancro do colo do útero. Este projeto reforça o compromisso da empresa na luta contra o cancro em Espanha. Em 2024, inicia-se esta colaboração que irá realizar-se durante três anos.

Para além desta colaboração, em maio de 2024 participámos pela primeira vez no Dia de Angariação de Fundos com mais de 40 voluntários, incluindo a Equipa de Direção da empresa.



Conheça mais sobre a Beca ABC



RunCáncer

Pelo oitavo ano consecutivo, a Aquaservice colaborou com a RunCáncer, fornecendo 16.000 litros de água na edição de 2024 através do seu sistema de hidratação sustentável. Graças a esta iniciativa, **foram evitados 224 kg de plástico de utilização única** na corrida de Valência.

A Aquaservice reuniu mais de 800 participantes e 100 voluntários da equipa Aquaservice. Esta aliança reafirma o seu compromisso com a sustentabilidade e a luta contra o cancro, promovendo hábitos saudáveis e responsáveis.



Mamás en acción

A Aquaservice renovou a sua colaboração com esta associação que acompanha crianças hospitalizadas que não têm pais ou vivem separadas dos mesmos. A empresa doou 3 euros por cada aniversário dos seus 3.391 funcionários, e consolidou a relação que mantém pelo terceiro ano.

Vários voluntários da Aquaservice e da Mamás en Acción acompanharam em 30 de maio a presidente da Mamás en Acción, Majo Gimeno, a um dia de acolhimento familiar no Congresso dos Deputados, a que assistiu a ministra da Juventude e Infância, Sira Rego, entre outros.

EMHA (European Migraine and Healthcare Alliance)

A Aquaservice continua a sua colaboração com a EMHA, proporcionando aos membros da equipa o acesso a avanços e conselhos para melhorar a qualidade de vida de quem sofre de enxaqueca.

AVAPACE (Associação Valenciana de Ajuda à Paralisia Cerebral)

A Aquaservice participou na Corrida Solidária Anual da AVAPACE, doando água e contando com a colaboração de mais de 60 voluntários e voluntárias. Esta iniciativa contribui para melhorar a qualidade de vida das crianças com paralisia cerebral e das suas famílias.

Além disso, a empresa participou num dia de sensibilização nas suas instalações em Bétera, no qual estiveram presentes mais de 45 membros da equipa Aquaservice.



Afanion (Associação de Famílias de Crianças com Cancro de Castilla-La Mancha)

Em 2024, a Aquaservice colaborou com a Afanion, prestando apoio de voluntariado e fazendo um donativo à associação. Também participou nas 12H Aquaservice x Afanion, um evento solidário realizado no recinto de feiras de Albacete, no qual mais de 70 pessoas da equipa Aquaservice e os seus familiares se reuniram para desfrutar de um dia de solidariedade.

Payasospital

Pelo terceiro ano consecutivo, a Aquaservice colaborou com a Payasospital, uma associação sem fins lucrativos da Comunidade Valenciana que, desde 1997, trabalha para melhorar a saúde emocional e a qualidade de vida de crianças hospitalizadas e das suas famílias. Isto é feito através de apresentações regulares de palhaços e palhaças profissionais, adaptadas a cada paciente e coordenadas com o pessoal médico e de assistência.



5.8.6. Projetos sobre segurança rodoviária

Plano de mobilidade segura e sustentável

A Aquaservice trabalha ativamente para promover deslocações seguras e sustentáveis, integrando a segurança rodoviária na sua cultura corporativa. Em 2024, este compromisso foi materializado através de ações de sensibilização tanto internas como externas: internamente, através da criação de um sistema de gestão de mobilidade rodoviária que orienta as nossas ações; e externamente, colaborando com associações dedicadas ao apoio a vítimas de acidentes de viação.

Principais ações:

- **Equipa:** reduzir incidentes e promover deslocações seguras e eficientes para todos os funcionários.
- **Clientes:** incorporar a segurança rodoviária nas operações de entrega do serviço.
- **Sociedade:** diminuir acidentes de trânsito e melhorar as infraestruturas nas zonas em que opera.

Na Aquaservice, a incidência de acidentes de trânsito, tendo em conta os acidentes em trânsito e em missão, foi reduzida de 0,99% em 2023 para 0,85% em 2024.

Inovação em segurança do veículos

Os veículos da Aquaservice estão equipados com tecnologia avançada, tais como:

- Alertas acústicos Mobileye, para prevenir acidentes.
- Sensores de estacionamento, que melhoram a segurança nas manobras.
- Sistemas de telemetria, que otimizam a manutenção e a segurança da frota.

Além disso, a empresa oferece formação em segurança rodoviária a todos os novos colaboradores e implementa um conjunto de dez boas práticas.



100%

da equipa da Aquaservice recebeu formação em segurança rodoviária

Colaboração com Stop Accidentes

A Aquaservice colabora com a associação Stop Accidentes para prestar apoio às vítimas de acidentes rodoviários, reafirmando assim o seu compromisso com a mobilidade segura e responsável. Em 2024, pelo terceiro ano consecutivo, a empresa renovou a sua colaboração com esta entidade, contribuindo para o seu trabalho de sensibilização e prevenção.

Moviam

Em junho de 2024, a Aquaservice organizou, em conjunto com a empresa Moviam, o Primeiro Dia de Sensibilização sobre Segurança Rodoviária, no qual participaram mais de 60 pessoas da equipa Aquaservice. Como parte da iniciativa, cada participante recebeu uma luz de sinalização com homologação V2, promovendo a utilização de elementos de segurança na mobilidade diária.



457.998 |

Água doada em 2024.

3.968 kg

Alimentos doados na
Campanha de Natal de
2024 "La Gran Recogida."

+50

Fundações e ONG que
beneficiam das ajudas
Aquaservice.



6

Circularidade e impacto positivo real

6.1. Economia circular 100%

6.2. Desporto e cultura sustentável

6.1. Economia circular 100%

A Aquaservice aplica a economia circular tanto nos seus produtos como nos seus serviços, oferecendo um sistema abrangente e sustentável que permite consumir água mineral natural e refrigerantes sem gerar resíduos plásticos no ambiente.

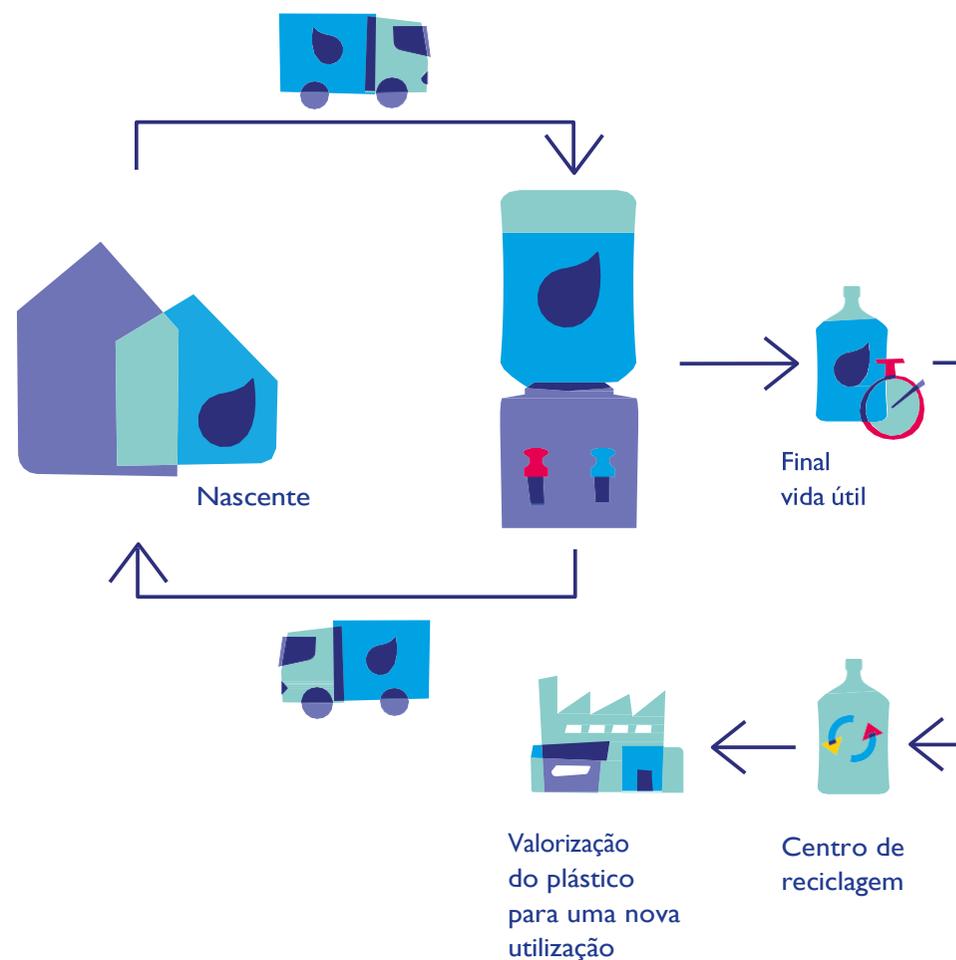
Os princípios básicos da economia circular do modelo certificado na Aquaservice são: partilhar, alugar, reutilizar, reparar, renovar e reciclar materiais e produtos existentes sempre que for possível, criando valor acrescentado e prolongando o ciclo de vida dos produtos. Este modelo está completamente integrado no negócio da Aquaservice, o que permite reduzir ao máximo a geração de resíduos.

A Aquaservice oferece uma solução circular de grande escala para água engarrafada com dispensador. A Aquaservice é também **100% neutra em termos de carbono** em todas as suas operações, desde a nascente até

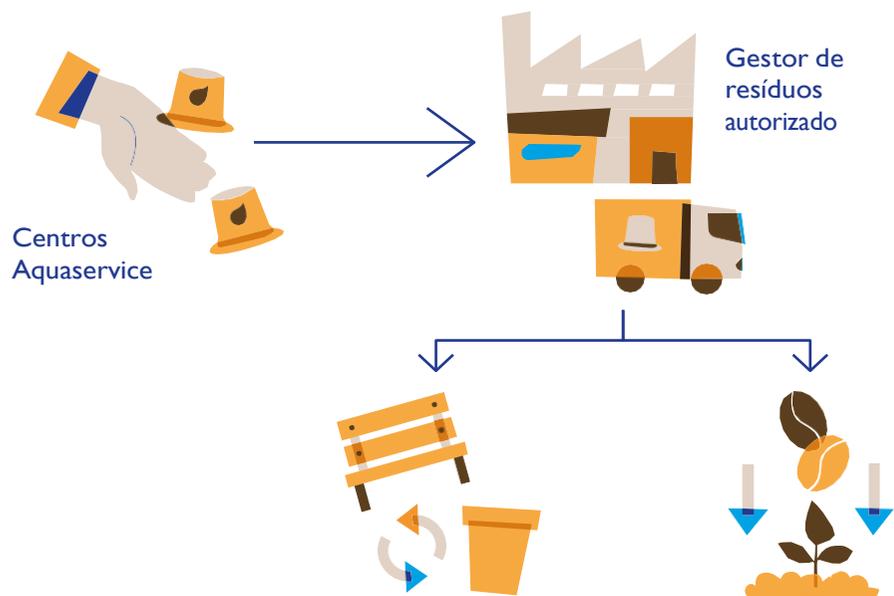
ao consumidor. Graças à reutilização de cada garrafa de 20 l, conseguimos fornecer 1.000 l e, ao fazer parte do seu circuito, a Aquaservice garante a sua correta reciclagem no final da sua utilização.

A Aquaservice promove a sensibilização entre os seus clientes, destacando o impacto positivo que geram por fazerem parte do seu modelo sustentável. Além disso, estende o seu sistema de economia circular aos formatos mini e ao serviço de café, assegurando a **recolha e gestão responsável de garrafas e cápsulas**, promovendo assim a sua reutilização ou reciclagem dentro de um circuito sustentável.

Economia circular de garrafas de 20 l



Processo operacional de reciclagem das cápsulas



Na Aquaservice recolhemos e armazenamos as cápsulas de café. O gestor de resíduos autorizado recolhe as cápsulas nos nossos centros e leva-

as para as unidades correspondentes, para a sua reciclagem. Os materiais das cápsulas são separados e os resíduos são valorizados.

Sistema de gestão responsável das garrafas



Procede-se à valorização do resíduo e a posterior geração de R-PET

É realizada uma segregação de resíduos nas diferentes delegações

Na entrega seguinte, o distribuidor recolhe a caixa com as garrafas utilizadas

6.2. Desporto e cultura sustentáveis

6.2.1. Desporto e sustentabilidade



A Aquaservice lidera a sustentabilidade através do seu Programa de Desporto e Cultura Sustentáveis, que transforma estes eventos em formatos amigos do ambiente graças ao seu modelo de economia circular.

A Vuelta (Masculina e Feminina)

Desde 2021 que a Aquaservice colabora com a La Vuelta para tornar a competição de ciclismo numa das mais sustentáveis do mundo. Em 2024, a Aquaservice forneceu 44.140 litros de água em embalagens reutilizáveis, evitando mais de 1.400 kg de plástico de utilização única. Na Vuelta Feminina foram entregues 6.020 litros de água, onde evitamos 192 kg de plástico de utilização única. Este ambicioso projeto incluiu a hidratação de mais de 3.000 pessoas, entre ciclistas, pessoal da organização, jornalistas e convidados, durante as edições da competição masculina e feminina. Isto também ajudou a proteger os ambientes naturais onde cada etapa é realizada, alinhando

o evento com os próprios princípios de sustentabilidade e economia circular da Aquaservice.



Real Federação Espanhola de Basquetebol (RFEBM)

A Aquaservice é o fornecedor oficial de água para todas as competições da RFEBM, incluindo os jogos das seleções nacionais, tanto masculina (Hispanos) como feminina (Guerreras). Em 2024, a Aquaservice forneceu 52.900 litros de água em garrafas reutilizáveis, evitando 1.692 kg de plástico de utilização única. A colaboração incluiu também o Arena Handball Tour, apoiando torneios de andebol de praia em locais nacionais, garantindo uma hidratação sustentável, fornecendo 13.480 litros de água, evitando 431,36 kg.



Campus de Verão Desportivos

Em 2024, a Aquaservice colaborou com campos desportivos liderados por figuras como Pau Gasol, Rudy Fernández, Marta Fernández, Gonzalo Pérez de Vargas e José Manuel Calderón, oferecendo aos jovens a oportunidade de melhorar as suas capacidades desportivas num ambiente sustentável. A Aquaservice proporcionou um total de 27.660 litros de água, evitando 885 kg de plástico de utilização única graças ao seu sistema circular de água engarrafada com dispensador, ao mesmo tempo que promovia a importância de um estilo de vida ativo e respeitador do ambiente.

Porcinos FC (Kings League)

Como água oficial da equipa liderada por Ibai Llanos, a Aquaservice proporciona uma hidratação sustentável durante os jogos, treinos e nas casas de todos os membros da equipa. Em 2024, consumiram 12.360 litros de água em embalagens reutilizáveis, evitando 395 kg de plástico de utilização única.



6.2.2. Cultura e eventos sustentáveis

Prêmios Goya

Desde 2020 que a Aquaservice colabora com a Academia das Artes e Ciências Cinematográficas de Espanha, para transformar o evento cinematográfico mais importante do país numa versão mais sustentável.

Na edição de 2024, a Aquaservice proporcionou 1.140 litros de água, evitando mais de 36 kg de plástico de utilização única. Desta forma, tanto a organização como os convidados puderam hidratar-se de forma confortável e sustentável.



Feira do Livro de Madrid

No seu segundo ano como fornecedor oficial de água, a Aquaservice transformou a 83ª edição na sua versão mais sustentável. Graças ao seu sistema circular de água engarrafada com dispensador, proporcionou mais de 820 litros de água, evitando 26 kg de plástico de utilização única.



Prêmios Feroz

Em 2024, a Aquaservice foi, pelo segundo ano consecutivo, o fornecedor oficial de água deste importante evento do cinema e televisão organizado pela Asociación de Informadores Cinematográficos de España. Foram fornecidos mais de 600 litros de água, evitando 19 kg de plástico de utilização única e contribuindo para transformar a gala na sua versão mais sustentável.



“O nosso sistema circular proporciona uma solução real de hidratação sem gerar resíduos plásticos de utilização única. Isto permite-nos transformar as competições desportivas e os eventos culturais na sua versão mais sustentável.”

Margarita Baselga,
diretora de Marketing da Aquaservice



Através do Programa Desporto e Cultura Sustentáveis, a Aquaservice promove um modelo de transformação das competições e eventos na sua versão mais sustentável.

+146.900

de água consumidos em 2024
em embalagens reutilizáveis

=293.800

Garrafas de água de utilização
única evitadas

4.700 kg

Plásticos de utilização
única evitado



7

Plano de sustentabilidade Aquaservice

- 7.1. Aquaservice, pioneiro em economia circular e sustentabilidade
- 7.2. Princípios fundamentais de sustentabilidade em Aquaservice
- 7.3. Objetivos e metas
- 7.4. Indicadores e acompanhamento
- 7.5. Gestão ambiental integrada
- 7.6. Verificação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
- 7.7. Análise de materialidade
- 7.8. Pegada de carbono e objetivo Net Zero
- 7.9. Centros de produção sustentável
- 7.10. Eficiência energética
- 7.11. Aposta na mobilidade sustentável
- 7.12. Inovação sustentável

7. Aquaservice, pioneira na economia circular e sustentabilidade

A Aquaservice consolidou a sua liderança em sustentabilidade graças ao seu modelo de negócio nativo baseado na economia circular. Esta abordagem, aplicada desde o seu início, transformou o mercado da água engarrafada com dispensador em Espanha, reduzindo significativamente o impacto ambiental das suas operações.

Em 2023, a Aquaservice tornou-se a primeira empresa do setor a ser certificada pela AENOR na Estratégia de Economia Circular, validando a implementação destes princípios em todas as suas operações. Em outubro de 2024, a certificação foi renovada após uma auditoria que reviu os seus projetos, processos e avanços em sustentabilidade.

Princípios de economia circular do modelo certificado na Aquaservice:



Regenerar: dá prioridade à utilização eficiente dos recursos naturais e à recuperação de materiais.



Partilhar e trocar: promove a reutilização e o intercâmbio de recursos para maximizar o seu ciclo de vida.



Otimizar: garante processos sustentáveis que minimizam o desperdício e aumentam a eficiência.



Ciclo: integra a reciclagem e a valorização de resíduos para fechar o ciclo de vida dos materiais.



Inovação e tecnologia: reduz o impacto ambiental e aumenta a rastreabilidade nos processos.



Transparência: oferece dados verificáveis sobre as suas operações e vitórias em sustentabilidade.



Além disso, desde 2022, conta com a certificação de Resíduos Zero nos seus centros de produção em Camporrobles e Cogollos de Guadix. Para 2024, esta certificação foi ampliada aos centros de produção de Virgen del Camino (León) e Ribagorza, para além dos escritórios centrais.

Resultados Chave em 2024

A empresa obteve a **valorização de mais de 94% dos resíduos** gerados nos seus centros de produção da península e os escritórios centrais, representando aproximadamente **70% do total de resíduos gerados na empresa**. Estes resíduos são valorizados, dando prioridade à sua integração em novos ciclos de utilização, reforçando o seu compromisso com a economia circular.



“Na Aquaservice acreditamos na importância de operar de forma responsável. Há mais de 25 anos que estamos comprometidos com a sustentabilidade e com a criação de um impacto positivo nas pessoas e no planeta. Esta certificação impulsiona-nos a continuar a inovar e a melhorar na nossa procura constante por práticas mais sustentáveis.”

Isabel Moliner, responsável pela Qualidade e Ambiente da Aquaservice



2 Princípios fundamentais de sustentabilidade na Aquaservice

A Aquaservice, comprometida com a sustentabilidade desde a sua criação, desenvolveu um **Plano Estratégico de Sustentabilidade 2024-2030**, que integra ações concretas para minimizar o impacto ambiental e social das suas operações. Este plano, baseado em princípios-chave, define objetivos quantificáveis e alinhados com o seu modelo de economia circular, procurando gerar um impacto positivo.

Economia Circular, eixo central da sua atividade

O compromisso da Aquaservice com a economia circular traduz-se num sistema abrangente baseado na redução, reutilização e reciclagem. A empresa está a trabalhar num plano para a otimização de resíduos validado pela certificação Resíduos Zero da AENOR, focada nos seus centros de produção e escritórios centrais, e está a alargar gradualmente esta estratégia às suas delegações.

Inovação e tecnologia para um futuro sustentável

A inovação é uma força motriz chave na estratégia da Aquaservice. Através da utilização de tecnologia avançada, otimiza a eficiência energética e reduz o seu impacto ambiental. A empresa propôs-se a reduzir em 10% as emissões de CO₂ no transporte adequado de matérias-primas no ano de 2027 e otimizar a utilização de recursos em todos os processos dos seus centros de produção. Estas ações são fundamentais para obter uma operação mais eficiente e responsável.

Compromisso com as pessoas e a sociedade

O foco nas pessoas está no coração da estratégia de sustentabilidade da Aquaservice. A empresa não só dá prioridade ao bem-estar dos seus clientes e equipas, como também promove ações que beneficiam a sociedade.



Redução da geração de resíduos

A Aquaservice avança para um modelo que combina eficiência operacional e respeito pelo ambiente. Entre as suas metas, destaca-se o não ultrapassar os 10% de resíduos destinados à eliminação final. Além disso, trabalha para reduzir em 5% ao ano a compra de novas matérias-primas, dando prioridade à reutilização dos recursos existentes.

Com este plano, a Aquaservice reforça a sua posição como referência em sustentabilidade no seu setor, apostando numa estratégia abrangente que combina economia circular, inovação, transparência e compromisso com as pessoas, assegurando um impacto positivo no ambiente e na sociedade.

Objetivos e metas

O **Plano de Sustentabilidade da Aquaservice** define objetivos ambiciosos e quantificáveis que abrangem as áreas estratégicas de gestão ambiental, impacto social, inovação e tecnologia, governança e ética, e a contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Esta abordagem global foi concebida para minimizar o impacto ambiental, promover a inclusão social e promover práticas responsáveis em toda a cadeia de valor.

Objetivos Ambientais

Economia Circular e Gestão de Resíduos

- Recuperação de PET utilizado em novas embalagens nos próximos 4 anos.
- Renovação da certificação Resíduos Zero em todas as fábricas e escritórios centrais para 2025.
- Manter uma taxa de valorização de resíduos superior aos 90% em locais com certificação Resíduos Zero.

- Reduzir em 20% os resíduos têxteis enviados para eliminação final num prazo de 3 anos (a partir de 2022).

Eficiência na Utilização de Recursos

- Foi reduzido o consumo de água em 2024, em comparação com 2022. O objetivo foi superado e o plano é continuar a minimizar este consumo até alcançar uma redução de 20% em 2025.
- Reduzir em 5% a compra de peças novas em 3 anos (em comparação com 2023).

Redução de Emissões e Melhoria Energética

- Reduzir em 35% as emissões de CO₂ de Alcance 1 e 2 por cada 1.000 garrafas distribuídas em 2030 (em comparação com 2018).
- Manter a neutralidade de carbono nos Alcances 1 e 2.
- Melhorar a eficiência energética em instalações e reduzir o indicador de consumo elétrico em 2025.



Objetivos Sociais

Inclusão e Diversidade

- Aumentar a contratação de pessoas em risco de exclusão social e com deficiência na equipa da Aquaservice em três anos (desde 2023).

Fornecedores Socialmente Responsáveis

- Aumentar o valor destinado a compras a fornecedores socialmente responsáveis num prazo de 3 anos (em comparação com 2023).

7 Indicadores e acompanhamento

O cumprimento dos objetivos é supervisionado através de um rigoroso sistema de acompanhamento, que avalia os **indicadores chave** periodicamente. Este sistema permite identificar avanços, detetar áreas de melhoria e garantir que as ações realizadas estão alinhadas com os compromissos do plano.

Entre os indicadores chave encontram-se:

- Emissões de CO₂ (toneladas) por alcance e atividade.
- Consumo de água e eletricidade por unidade de produção.
- Taxa de valorização de resíduos em locais certificados.
- Progressos na inclusão profissional e compras responsáveis.

O Plano de Sustentabilidade da Aquaservice estabelece um quadro sólido para avançar para um modelo de negócio mais respeitador do ambiente e socialmente inclusivo, reafirmando a sua liderança em sustentabilidade através de ações quantificáveis e verificáveis.

“Na Aquaservice acreditamos que, para cuidar do ambiente não basta ter vontade. É necessário um compromisso real, trabalhado no dia a dia.”

Alberto Gutiérrez,
CEO da Aquaservice



7 Gestão ambiental integrada

Na Aquaservice, a gestão ambiental foca-se na otimização de recursos, na utilização responsável das matérias-primas e na valorização de resíduos, impulsionando práticas sustentáveis em todas as suas operações.

Matérias Primas

A Aquaservice promove a utilização de materiais que facilitam a sua **reutilização e reciclagem**, assegurando a qualidade do produto. As embalagens são concebidas com materiais mais leves e sustentáveis, enquanto que 100% dos copos de papel da Aquaservice contam com certificados FSC ou PEFC, garantindo uma gestão florestal responsável.

Gestão de Resíduos

Em 2024, a Aquaservice alcançou uma **taxa de valorização de mais de 94%**. Além disso, três novas localizações aderiram à certificação Resíduos Zero, abrangendo aproximadamente 70% dos resíduos gerados na empresa. A redução, a segregação adequada e a valorização continuam a ser pilares essenciais para minimizar o impacto ambiental.

Chaves



Política de minimização na geração de resíduos



Política de Papel Zero



Reutilização e reciclagem de máquinas de café, embalagens e dispensadores



Digitalização dos processos administrativos



Otimização e valorização dos resíduos



Formação e sensibilização dos fornecedores



7.6. Verificação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Em 2022, a Aquaservice tornou-se pioneira no setor da alimentação ao obter a verificação da SGS Espanha pela sua Estratégia de Sustentabilidade e Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 2030. Esta realização, renovada em 2024 e certificada pela AENOR, valida o compromisso da empresa com um modelo de negócio sustentável e responsável.

Um Plano de Ação Focado nos ODS

Para alcançar esta certificação, a Aquaservice desenvolveu um plano de ação específico focado em 8 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, com iniciativas concretas para minimizar o seu impacto ambiental e social. Esta abordagem combina a gestão responsável com medidas inovadoras que promovem a sustentabilidade em todas as suas operações.



ODS 1. Fim da pobreza

Estratégia de responsabilidade social corporativa da Aquaservice com Alma, que ajuda os grupos socialmente mais desfavorecidos.



ODS 6. Água limpa e saneamento

A Aquaservice desenvolveu iniciativas para promover o uso eficiente da água nos seus sete centros de produção.



ODS 7. Energia acessível e não contaminante

Mais de 99% da energia elétrica contratada pela empresa é energia proveniente de fontes renováveis (GdO).



ODS 8. Trabalho digno e crescimento económico

A AQS promove a contratação local nos seus centros de trabalho e favorece a criação de emprego de qualidade em zonas rurais despovoadas, onde se encontram os seus centros de produção.



ODS 9. Indústria, Inovação e Infraestruturas

A inovação e a tecnologia são motores de crescimento da Aquaservice, que aposta em soluções que geram o menor impacto possível no planeta.



ODS 12. Produção e consumo responsáveis

A Aquaservice colabora com fornecedores locais e que tenham um modelo de negócio sustentável.



ODS 13. Ação climática

A empresa aposta tanto na redução de emissões como na compensação. Assim, tornou-se a primeira empresa do setor 100% neutra em termos de carbono nos alcances 1 e 2.



ODS 15. Vida dos ecossistemas terrestres

A Aquaservice colabora em projetos de reflorestação em zonas afetadas por incêndios, como a Serra de Gredos e a Galiza.

7. Análise de materialidade

A Aquaservice trabalha para identificar e compreender as expectativas dos grupos de interesse em matéria de sustentabilidade, de forma proativa e sistemática. É realizada uma análise de materialidade anualmente, com o objetivo de identificar quais os assuntos mais relevantes para eles.

O objetivo deste exercício é poder integrar esta informação nos nossos processos internos de tomada de decisões e, assim, definir a estratégia de sustentabilidade, dando prioridade a ações focadas em melhorar a percepção do nosso impacto no ambiente entre os diferentes grupos.

Estruturamos a nossa relação com os grupos de interesse a dois níveis: internos (as pessoas que fazem parte da empresa, os fornecedores e os acionistas) e externos (os clientes, o ambiente e a sociedade em geral). Ou seja, aqueles que são significativamente afetados pelas atividades, produtos e serviços da empresa.

A relação com os grupos de interesse baseia-se no diálogo contínuo. O que permite manter relações de cooperação e estabelecer alianças estratégicas para avançar no mesmo sentido. Para articular essas relações, a Aquaservice adere aos princípios estabelecidos em diversas políticas globais e específicas da empresa.

Fases do processo de análise de materialidade:

1. Compreensão do contexto da organização.
2. Identificação dos impactos, riscos e oportunidades reais e potenciais em questões de sustentabilidade.
3. Análise e determinação dos aspetos materiais relacionados com as questões da sustentabilidade.
4. Dar prioridade às ações associadas aos impactos mais significativos.

A Aquaservice revê e atualiza anualmente esta análise para determinar se existem alterações no seu ambiente

empresarial e nas expectativas das partes interessadas que possam afetar as ações propostas pela empresa. Esta análise servirá de base para a tomada de decisões estratégicas e a atribuição de recursos nas diversas áreas da empresa.

Geramos um impacto positivo através de um diálogo contínuo com os nossos grupos de interesse

Matriz de materialidade

A Aquaservice, dedicada à distribuição de água engarrafada com dispensador, realiza uma análise de materialidade para compreender os assuntos que têm um impacto significativo na sociedade e no planeta. O objetivo desta análise é estratégico, pois permite-nos avaliar riscos e detetar oportunidades que permitam gerar um impacto positivo no ambiente.

Conta com uma metodologia própria que permite manter a matriz obtida atualizada e que é revista anualmente. Dispõe de diferentes instrumentos de diálogo e comunicação com os seus grupos de interesse, com o objetivo de obter informações que fundamentem as suas ações.

7.1 Matriz de materialidade

▲ Ambiente

- 1. Qualidade da água
- 2. Alterações climáticas e sustentabilidade ambiental
- 3. Alterações climáticas e escassez de recursos
- 4. Economia circular
- 5. Pegada de Carbono

● Âmbito social

- 6. Saúde e segurança do produto e das pessoas
- 7. Responsabilidade Social Corporativa e compromisso com a sociedade
- 8. Gestão da cadeia de distribuição
- 9. Experiência do cliente
- 10. Alianças responsáveis e diálogo com grupos de interesse

■ Internas e de negócio

- 11. Compromisso ético e boa governação
- 12. Cumprimento da normativa, regulamentação ambiental e social
- 13. Compromisso e envolvimento com as pessoas
- 14. Diversidade e igualdade de oportunidades
- 15. Gestão do talento e desenvolvimento do capital humano
- 16. Inovação e desenvolvimento de produto



8 Pegada de carbono e objetivo Net Zero

No seu compromisso com a sustentabilidade e a proteção ambiental, a Aquaservice tornou-se em 2021 a **primeira empresa do setor de água engarrafada com dispensador a alcançar a neutralidade de carbono (alcance 1 e 2)** em todas as suas operações, desde a nascente até à casa dos seus clientes. Este feito é certificado anualmente, consolidando o seu compromisso com a redução e compensação de emissões.

Estratégia Integral de Redução de Emissões

Desde 2018, a Aquaservice implementou uma estratégia abrangente para medir, reduzir e compensar a sua pegada de carbono, comunicando as emissões anualmente ao Ministério para a Transição Ecológica e o Desafio Demográfico (MITECO).

A sua abordagem estratégica baseia-se em **calcular, reduzir e compensar**

para minimizar o impacto das suas operações. Esta estratégia inclui:

- Medição das emissões em toda a sua atividade.
- Acompanhamento mensal de consumos energéticos, discriminado por áreas de atividade.

Certificação de Neutralidade Carbónica

O compromisso da Aquaservice com a neutralidade de carbono é validado pelo **Certificado de Neutralidade Carbónica da AENOR**, que verifica tanto o cálculo como a compensação de mais de 100% das emissões geradas anualmente nos alcances 1 e 2. Este padrão, baseado na norma PAS 2060, assegura que a empresa opera de acordo com um modelo de negócio responsável e sustentável.

Desde 2021, a Aquaservice reforçou a sua estratégia com o objetivo **Net Zero**, que procura não só

compensar, mas também reduzir progressivamente as emissões de todas as suas operações. Este plano estratégico inclui iniciativas para otimizar os processos, reduzir o impacto energético e promover um modelo de negócio cada vez mais respeitador do ambiente.

A combinação de inovação, tecnologia e uma visão sustentável posicionaram a Aquaservice como líder no setor, estabelecendo um padrão para a redução de emissões e a neutralidade de carbono na indústria.

Projetos de compensação da Aquaservice

A Aquaservice reforça o seu compromisso com a sustentabilidade através de projetos ambientais e sociais focados na reflorestação, no acesso a água potável, na proteção da biodiversidade e na geração de energia limpa. Estas iniciativas demonstram

+650

Árvores plantadas em projetos de desflorestação: pinheiros, azinheiras, freixos, bétulas e frondosas autóctones.

a sua contribuição ativa para o cuidado do planeta e o bem-estar das comunidades.

Um compromisso global com o planeta

Estes projetos refletem a visão da Aquaservice de integrar a sustentabilidade ambiental e o desenvolvimento social no seu modelo de negócio, contribuindo ativamente para a proteção ambiental e para o bem-estar das comunidades em que opera.



Reflorestação na Galiza e em Ávila

Em colaboração com a **CO₂ Revolution**, a Aquaservice participou na reflorestação de Silvoso, em Pontevedra, uma zona afetada por incêndios florestais. O projeto inclui a plantação de espécies como o *Pinus pinaster* subsp. atlântica e uma mistura de frondosas autóctones que ajudam a regenerar o ecossistema.

Além disso, juntamente com a **Bosques Sostenibles**, a empresa contribuiu para a recuperação de áreas na Garganta de Obreguilla (Ávila), devastadas por incêndios. Esta iniciativa inclui a plantação de pinheiros, azinheiras, freixos, carvalhos-negral, bétulas e tramazeiras, promovendo a biodiversidade local.



Conservação da Biodiversidade no Brasil

A Aquaservice colabora no **projeto REDD Rio Preto-Jacundã**, dedicado a proteger a biodiversidade na selva brasileira. Este programa procura reduzir a degradação florestal e evitar a desflorestação não planeada, garantindo a conservação deste ecossistema crítico.



Energia limpa no Brasil

No âmbito dos parques eólicos **Santa Clara I a VI**, a Aquaservice apoia a implementação e operação de sete unidades de geração elétrica eólica, que contribuem com 726.712 MWh/ano de energia limpa para o Sistema Interligado Nacional do Brasil. Este projeto contribui significativamente para a redução das emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) e promove a utilização de fontes de energia renováveis.



Acesso a Água Potável em Madagascar

No projeto **Clean Drinking Water Diana**, a Aquaservice melhorou o acesso à água potável para mais de 6.500 habitantes de cinco comunidades de Madagascar. Esta iniciativa não só garante um recurso vital, como também impulsiona o desenvolvimento económico e social, permitindo às famílias cultivar os seus campos e melhorar a sua alimentação.

7 Centros de produção sustentável

A Aquaservice reforça o seu compromisso com a sustentabilidade e a qualidade nos seus centros de produção, através da redução de emissões, da utilização de energias renováveis e do cumprimento de normas internacionais de qualidade e segurança alimentar.

Nos últimos seis anos, a Aquaservice reduziu as emissões dos seus centros de produção em 64%, e mais de **99% da sua energia elétrica provém de fontes renováveis certificadas** por Garantia de Origem (GdO).

Certificações em Qualidade e Segurança Alimentar

A Aquaservice renovou a **certificação ISO 9001:2015 em todas as suas localizações** e manteve a certificação **IFS Food** nas suas nascentes de Camporrobles, Cogollos de Guadix, León, Ribagorza e Gran Canaria.

Gestão ambiental

A certificação **ISO 14001:2015** valida a gestão ambiental da Aquaservice, identificando e minimizando o seu impacto. Durante 2024 foram realizadas auditorias internas e externas aos centros de produção e delegações para assegurar o cumprimento de normas ambientais e os requisitos legais aplicáveis em cada local.

“Procuramos a eficiência dos processos e uma utilização responsável dos recursos, com um foco constante na inovação e na tecnologia para alcançar operações 100% sustentáveis.”

José Ramón Alonso, diretor Supply Chain da Aquaservice.



64%

menos de emissões nos seus centros de produção nos últimos 5 anos.

99%

do consumo de energia com Certificado de Garantia de Origem (GdO).

7.10. Eficiência energética

Na Aquaservice, trabalhamos constantemente para melhorar a eficiência energética das nossas instalações e operações, de forma a reduzir o nosso impacto ambiental.

Energias Renováveis

Em 2024, **mais de 99%** da energia utilizada foi proveniente de fontes com certificado de origem renovável. Além disso, continuamos a avançar na substituição da iluminação tradicional por iluminação LED nas nossas delegações, otimizando o consumo energético.

Instalações Fotovoltaicas

Ampliámos as nossas instalações de painéis fotovoltaicos em Camporrobles e Ribagorza, juntando-as às nossas instalações existentes em Cogollos de Guadix e aos nossos escritórios centrais em Paterna (Valência). Estas instalações cobrem entre 10% a 15% do consumo total destas localizações, promovendo um modelo de autossuficiência mais sustentável.

7.1 Aposta pela mobilidade sustentável

A Aquaservice reforça o seu compromisso com a sustentabilidade ao promover uma frota mais eficiente e limpa, focada na descarbonização e na utilização de tecnologias avançadas. A empresa conta com 13 veículos 100% elétricos, consolidando a sua posição como pioneira e a primeira a utilizar uma frota elétrica em Espanha.

Gestão tecnológica e eficiência operacional

A Aquaservice implementou um sistema de telemetria e monitorização centralizado para otimizar a gestão da sua frota. Esta abordagem, juntamente com a sua estratégia de proximidade entre delegações e clientes, permitiu melhorar as rotas, maximizar a utilização dos veículos e reduzir emissões. Além disso, o plano de instalação de Sistemas Avançados de Assistência à Condução (ADAS) aumenta a segurança e a eficiência, antecipando-se a futuras normativas europeias.

Renovação e redução de emissões

A frota da Aquaservice tem uma média de antiguidade inferior a 4 anos, garantindo um menor impacto ambiental. Os novos veículos, equipados com motores Euro 6e, reduzem as emissões de NOX em até 90%, face aos modelos Euro 5.

Estas medidas permitiram à Aquaservice alcançar uma redução de 6,8% nas emissões (alcance 1) em 2023, em comparação com 2022, reafirmando a sua liderança em mobilidade sustentável.



7.2 Inovação sustentável

Para a Aquaservice, a inovação é um elemento chave de diferenciação e crescimento. Com uma abordagem integral, a empresa conta com um **departamento de Inovação** e um outro de **Tecnologia e Informação** integrados na direção e apoiados por equipas de desenvolvimento, cibersegurança e sistemas que lideram a transformação digital e a sustentabilidade das suas operações.

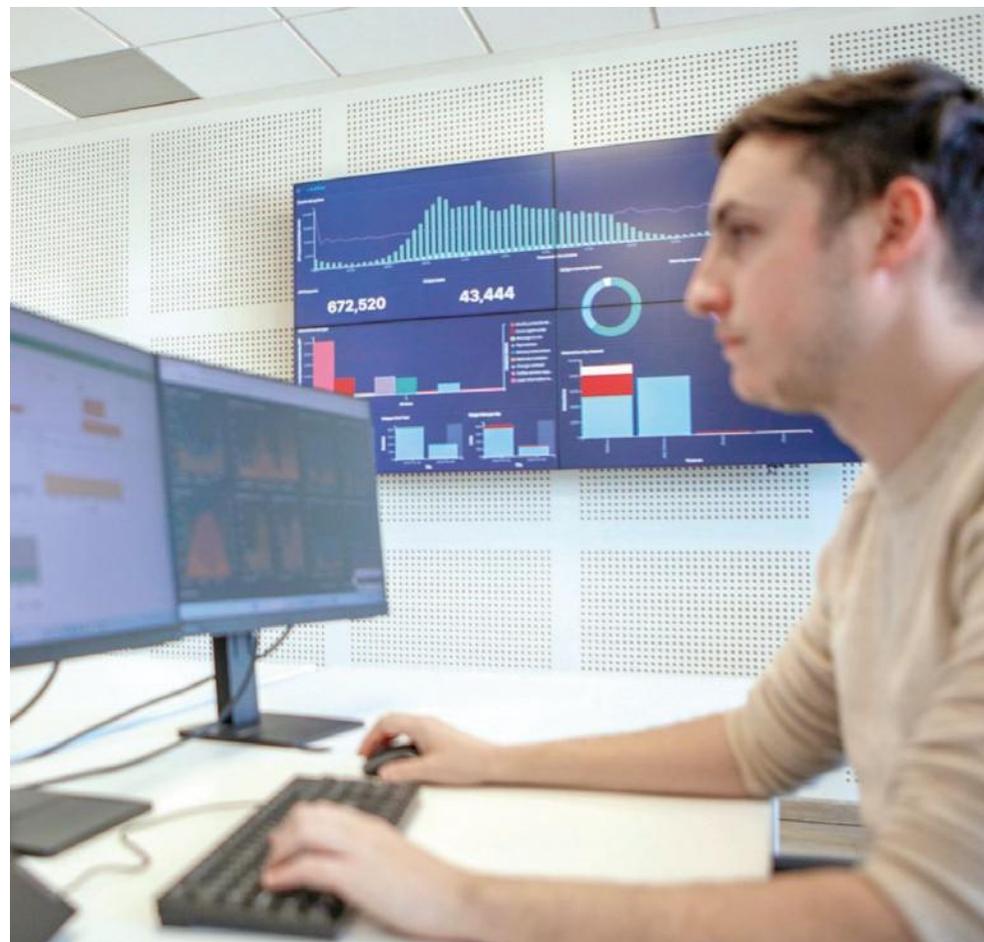
A inovação ao serviço da sustentabilidade e da segurança

A aplicação de tecnologia avançada permitiu-nos desenvolver soluções que geram um impacto positivo. A partir da área de Inovação e Digital foram implementadas ferramentas como a APP nativa para clientes, que facilita a autogestão do serviço, permitindo modificar pedidos, gerir faturas ou resolver dúvidas através do smartphone. Esta funcionalidade é utilizada por mais de 70% dos clientes residenciais.

Para os clientes empresariais, a Aquaservice oferece um portal web que centraliza a informação e permite realizar uma gestão de forma ágil e eficiente. Em paralelo, a área de **ciência de dados** aplica tecnologias de machine learning para prever consumos, automatizar pedidos e otimizar rotas de entrega, melhorando a experiência do cliente e reduzindo o impacto ambiental. A empresa também implementou sistemas avançados de **cibersegurança** para garantir a proteção de dados e a segurança das suas operações.

“A inovação é um dos nossos valores. Na Aquaservice estamos abertos à ideia de tentativa e erro, sempre fiéis a melhorar a experiência das nossas equipas e clientes.”

Nacho Bauset, diretor de Inovação da Aquaservice.



Tecnologia e Eficiência

A tecnologia é a força motriz que impulsiona a eficiência operacional na Aquaservice. Desde a cadeia de fornecimento à otimização das entregas, são aplicadas ferramentas de **Big Data** que melhoram o planeamento de cargas e o desempenho das rotas. Esta abordagem permite automatizar tarefas, reduzir erros e prestar um serviço mais sustentável e de maior qualidade.

Inovação Aberta

A inovação aberta é parte essencial da cultura corporativa da Aquaservice, integrando-se transversalmente em todas as áreas da empresa. Esta abordagem permite desenvolver soluções internas e externas, adaptando-se às necessidades dos clientes e da sociedade.

A metodologia da área de inovação inclui:

- Programa anual de inovação interna, onde se identificam desafios nas áreas de negócio.
- Definição das prioridades de projetos com impacto a curto/médio prazo que precisem de colaboração externa.
- Alianças estratégicas com Plug and Play para localizar empresas e tecnologias que ofereçam soluções para os desafios identificados. Além disso, uma competição interna, através de uma convocatória anual, permite a qualquer membro da equipa propor iniciativas inovadoras.

Sustentabilidade Aplicada

A tecnologia também é orientada para melhorar a segurança e a sustentabilidade nas operações. Por exemplo, uma elevada percentagem da frota está equipada com **tecnologia MobilEye**, que utiliza alertas ligados por satélite para prevenir riscos e proteger os condutores, peões e ciclistas.

Com esta aposta contínua na inovação e na sustentabilidade, a Aquaservice



reforça o seu compromisso em proporcionar um serviço eficiente, seguro e respeitador do ambiente, liderando a transformação do setor.

O Big Data é aplicado em processos como a otimização de cargas e na melhoria do desempenho das rotas



8

Governança ética e transparente na Aquaservice

- 8.1. Código de Conduta: compromisso ético e profissional
- 8.2. Governança transparente: estrutura e tomada de decisões
- 8.3. Cumprimento da normativa

8.1. Código de Conduta: compromisso ético e profissional



Na Aquaservice, a ética e a transparência são pilares fundamentais do seu modelo de negócio. Estas práticas estão transversalmente integradas na sua cultura corporativa, orientando as decisões diárias no sentido do respeito pelas pessoas e pelo ambiente.

O compromisso ético, um dos aspetos mais relevantes para a Aquaservice, é suportado por uma série de valores supervisionados pelo Comité de Compliance.

Código de Conduta

O Código de Conduta da Aquaservice estabelece princípios essenciais que orientam a atuação de todas as pessoas que fazem parte da empresa, promovendo valores como a integridade, o profissionalismo e o respeito. Este código reflete a rejeição absoluta da corrupção, definida como a utilização indevida da marca para enriquecimento pessoal ou de terceiros através de favores, fraude ou suborno.

A Aquaservice promove as atuações honestas e responsáveis com todos os agentes com quem colabora, persegue ações que violem estes princípios.

Código de Conduta da Aquaservice



Princípios chave do código de conduta

Integridade

Atuar de forma ética e responsável, garantindo a confidencialidade, o respeito pelos valores corporativos e a tolerância zero à corrupção.

Profissionalismo

Inovar e melhorar continuamente para oferecer produtos e serviços de qualidade, dando prioridade à sustentabilidade económica e ambiental.

Respeito

Defender e reconhecer os direitos humanos e laborais, promovendo relações honestas com colaboradores, fornecedores e o ambiente.

8.2 Governança transparente: responsabilidade na tomada de decisões



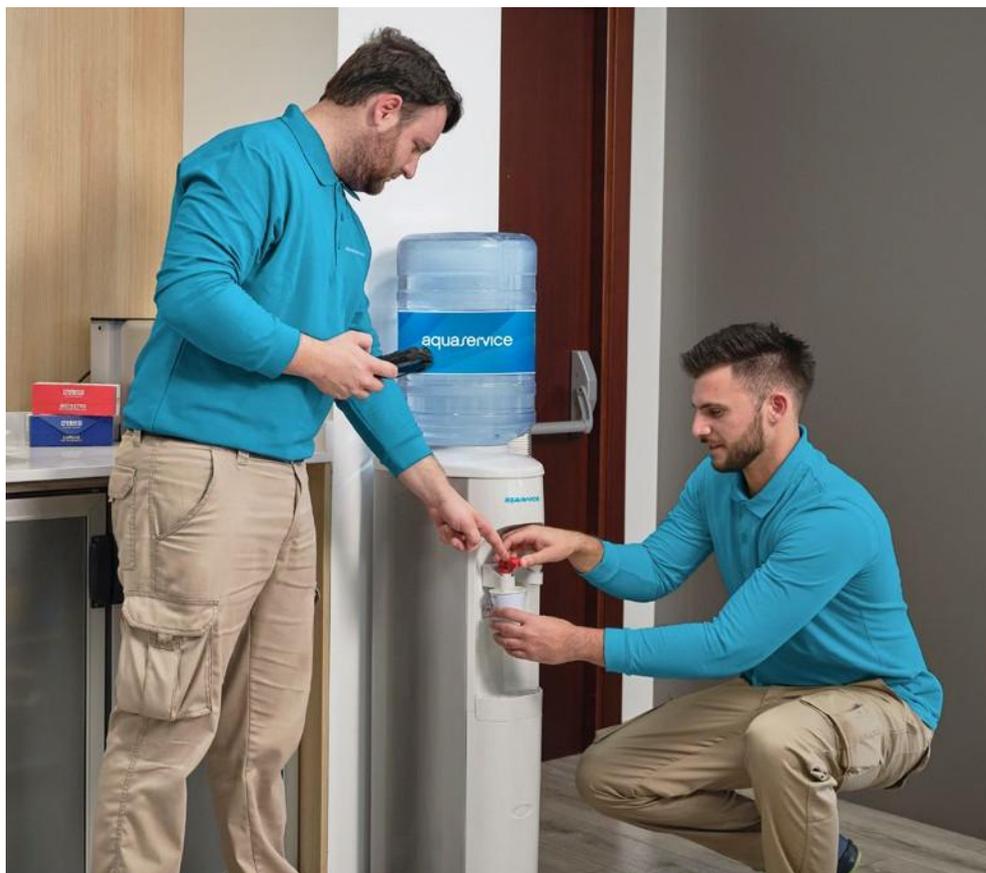
A estrutura de governação da Aquaservice é formada por:

Conselho de Administração: responsável por definir a estratégia corporativa, garantir a organização da empresa e promover a qualidade, o conhecimento e a inovação.

Comité de Direção: liderado pelo conselheiro delegado, assegura o funcionamento da organização e o cumprimento das políticas e procedimentos estabelecidos. Este comité inclui departamentos essenciais como Produção e Ambiente, Tecnologia, Inovação, Marketing, Comercial, Experiência do Cliente, entre outros.

A Aquaservice reforça o seu compromisso com a transparência através de reuniões semestrais, nas quais o diretor geral informa toda a organização sobre os resultados e a situação da empresa, complementando relatórios mensais destinados aos quadros intermédios.

8.3. Cumprimento da normativa



O compromisso da Aquaservice com a responsabilidade social traduz-se no rigoroso cumprimento da legislação em vigor, no respeito pelos direitos humanos e na sustentabilidade da sua atividade.

Normativas e Boas Práticas

- Alinhamento com as convenções fundamentais da **OIT**, promovendo a liberdade de associação, a igualdade de oportunidades e a erradicação do trabalho infantil e forçado.
- Implementação do **Modelo de Organização e Gestão para a Prevenção de Riscos Criminais**, aprovado em 2020, que inclui medidas contra a corrupção e o suborno.

Resultados em Destaque

- Em 2022 e 2023, não foram registadas **infrações regulamentares** em matéria ambiental, proteção de dados, corrupção ou violações dos direitos humanos.
- As auditorias internas e externas reforçam o cumprimento destes compromissos, assegurando o máximo rigor em todas as operações.

“Na Aquaservice, o nosso crescimento é o reflexo do esforço coletivo de uma equipa comprometida com os valores que nos definem. Estes valores impulsionam-nos a inovar, a melhorar continuamente e a mantermo-nos fiéis ao nosso modelo de economia circular, que coloca as pessoas e o planeta no centro da nossa atividade.

Cada cliente que confia em nós é a prova de que podemos prestar um serviço de qualidade e, ao mesmo tempo, causar um impacto positivo. Juntos, continuamos a construir um futuro mais sustentável.”

Alberto Gutiérrez,
CEO da Aquaservice



aquaservice

aquaservice