

## Entidade Gestora:

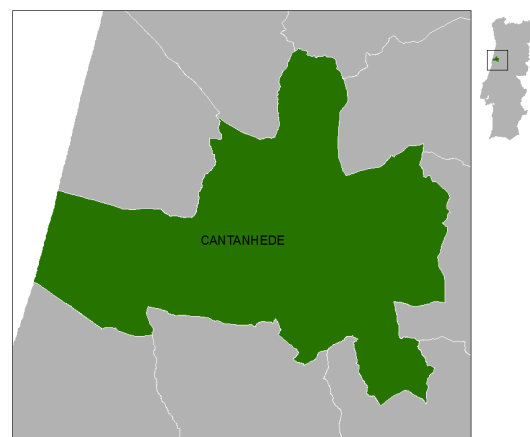
### INOVA

Zona Industrial de Cantanhede Apartado 57, 3064-909 CANTANHEDE  
Tel. + 351 231 410 830 + 351 231 423 850, Fax + 351 231 410 839, E-mail geral@inova-emp.pt



### Perfil da entidade gestora:

|                                                                                                  |                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Modelo de gestão                                                                                 | Delegação (empresa municipal ou intermunicipal) |
| Entidade titular                                                                                 | CM de Cantanhede                                |
| Composição acionista                                                                             | 100%Município                                   |
| Período de vigência do contrato                                                                  | 2013 - 2028                                     |
| Tipo de serviço                                                                                  | Em baixa                                        |
| Utilizador do(s) sistema(s) em alta                                                              | Águas do Centro Litoral, S.A.                   |
| Entidades gestoras para as quais exporta água residual                                           | NA                                              |
| Entidades gestoras das quais importa água residual                                               | NA                                              |
| Juntas de freguesia que prestam o serviço                                                        | NA                                              |
| Entidade responsável pela gestão de soluções individuais de saneamento de águas residuais        | Entidade gestora                                |
| Alojamentos servidos (n.º)                                                                       | 20225                                           |
| Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º) | 116                                             |
| Tipologia da área de intervenção                                                                 | Área predominantemente rural                    |
| Volume de atividade (m³/ano)                                                                     | 2335700                                         |
| Plano de ação para o controlo de aflúências indevidas                                            | Sim                                             |
| Plano de contingência                                                                            | Não                                             |
| Plano de eficiência energética                                                                   | Não                                             |
| Plano de segurança de saneamento                                                                 | Não                                             |



### Perfil do sistema de gestão de águas residuais:

|                                                                           |       |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|
| Comprimento total de coletores (km)                                       | 565,5 |
| Estações elevatórias (n.º)                                                | 65    |
| Estações de tratamento de águas residuais (n.º)                           | 9     |
| Fossas sépticas coletivas (n.º)                                           | 0     |
| Emissários submarinos (n.º)                                               | 0     |
| Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)                           | 193   |
| Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)                  | 200   |
| Índice de medição de caudais (em 200)                                     | 47    |
| Licenciamento de descargas (%)                                            | 100   |
| Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)                           | 0,64  |
| Índice de segurança e resiliência (em 200)                                | 100   |
| Sazonalidade das aflúências                                               | 2     |
| Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)  | 0,07  |
| Acessibilidade física ao tratamento (%)                                   | 100   |
| Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)                                 | 0,60  |
| Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)                        | 85    |
| Benefício do tarifário social (%)                                         | 50    |
| Utilização de volumes planeados (%)                                       | 194   |
| Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%) | 100   |

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

| Indicador                                                                       | Avaliação 2023 | Valor do indicador (valor de referência)                  | Fiabilidade dos dados | Histórico 2019 - 2023                                                 | Observações                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR                                              |                |                                                           |                       |                                                                       |                                                                                                                                                                               |
| AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis  | <span></span>  | 98 %<br>[70; 100]                                         | ★★★                   | <span></span> <span></span>                                           |                                                                                                                                                                               |
| AR 03 - Acessibilidade económica do serviço                                     | <span></span>  | 0,31 %<br>[0; 0,50]                                       | ★★★                   | <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> |                                                                                                                                                                               |
| AR 04 - Ocorrência de inundações                                                | <span></span>  | 1,28<br>/(1000 ramais.ano)<br>[0; 0,25]                   | ★★★                   | <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> |                                                                                                                                                                               |
| AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos      | <span></span>  | 83 %<br>100                                               | ★★★                   | <span></span> <span></span>                                           |                                                                                                                                                                               |
| SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO                                           |                |                                                           |                       |                                                                       |                                                                                                                                                                               |
| AR 06 - Cobertura dos gastos                                                    | <span></span>  | 105 %<br>[100; 110]                                       | ★★★                   | <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> |                                                                                                                                                                               |
| AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa                                         | <span></span>  | 99,0 %<br>[95,0; 100]                                     | ★★★                   | <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> |                                                                                                                                                                               |
| AR 09 - Reabilitação de coletores                                               | <span></span>  | 0,4 %/ano<br>[1,5; 4,0]                                   | ★★★                   | <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> |                                                                                                                                                                               |
| AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores                         | <span></span>  | 0,0 /(100 km.ano)<br>0,0                                  | ★                     | <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> |                                                                                                                                                                               |
| AR 11 - Monitorização da condição de coletores                                  | <span></span>  | 15 %<br>>=75                                              | ★★★                   | <span></span> <span></span>                                           | Devido a limitações do Portal ERSAR, o valor apresentado encontra-se incorreto devendo ser considerado o valor 10%.                                                           |
| AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento                              | <span></span>  | 209 %<br>[70; 95]                                         | ★                     | <span></span> <span></span>                                           |                                                                                                                                                                               |
| AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais         | <span></span>  | 10,5 /(10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> .ano)<br>[2,1; 3,5] | ★★★                   | <span></span> <span></span>                                           |                                                                                                                                                                               |
| AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais | <span></span>  | 2,8 /(100 km.ano)<br>[5,0; 12,0]                          | ★                     | <span></span> <span></span>                                           |                                                                                                                                                                               |
| SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL                                                      |                |                                                           |                       |                                                                       |                                                                                                                                                                               |
| AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias                        | <span></span>  | 0,89<br>kWh/(m <sup>3</sup> .100m)<br>[0,27; 0,54]        | ★★★                   | <span></span> <span></span>                                           |                                                                                                                                                                               |
| AR 17 - Produção de lamas no tratamento                                         | <span></span>  | 0,1 kg/m <sup>3</sup><br>[0,0; 1,0]                       | ★                     | ① <span></span>                                                       |                                                                                                                                                                               |
| AR 18 - Produção de água para reutilização                                      | ①              | 0,0 %<br>[20,0; 100,0]                                    | ★★★                   | <span></span> <span></span>                                           | O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação. Devido a limitações do Portal ERSAR, o histórico deste indicador não apresenta a simbologia correta. |
| AR 19 - Produção própria de energia                                             | <span></span>  | 1 %<br>>=10                                               | ★★★                   | <span></span> <span></span>                                           |                                                                                                                                                                               |
| AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade                     | <span></span>  | 100 %<br>[90; 100]                                        | ★★★                   | <span></span> <span></span>                                           |                                                                                                                                                                               |
| AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga                                  | <span></span>  | 100 %<br>100                                              | ★★★                   | <span></span>                                                         |                                                                                                                                                                               |

Avaliação:  qualidade de serviço boa;  qualidade de serviço mediana;  qualidade de serviço insatisfatória; ① alerta;  NA não aplicável;  NR não respondeu

Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória.  
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.