



**RELATÓRIO ANUAL  
RELATIVO AO  
CUMPRIMENTO DA  
QUALIDADE DE SERVIÇO**

2024



## I. INDICADORES GERAIS DA INOVA-EM, SA

Actividade	2023	2024
Nº Clientes de Água	21 409	21 624
Nº Clientes de Saneamento	19 688	19 913
Nº Clientes de Resíduos Urbanos	20 866	21 039
Água Total Faturada (m )	2 985 992	2 874 293
Água Residual Faturada (m )	2 335 699	2 227 957
Total Resíduos Urbanos Recolhidos (ton.)	15 542	16 089
Total Resíduos Urbanos Retomados para Reciclagem (ton.)	3 959	4 172
Áreas Verdes mantidas (hectares)	18	18
<b>Conta de Exploração - €uros</b>		
Rendimentos Operacionais*	12 189 061	13 265 251
EBITDA**	2 203 211	1 479 420
Resultado Líquido	475 110	105 772
<b>Demonstração da Posição Financeira - €uros</b>		
Capital Social	11 647 332	11 647 332
Capital Próprio	24 909 965	24 316 126
Passivo	11 940 668	13 162 927
Activo Líquido Total	36 850 634	37 479 053
Investimentos	1 833 887	3 004 336

\* Sem desvio Tarifário

\*\* Corrigido da imputação de subsídios para investimento e do desvio tarifário

## 2. AVALIAÇÃO QUALIDADE SERVIÇO ERSAR ABASTECIMENTO ÁGUA

### 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-empt



### 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	NA
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	Águas de Coimbra Águas do Baixo Mondego e Gândara
Junta de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	20575
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volumen de atividade (m³/ano)	2985992
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Sim



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	684,7
Captações de água subterrânea (n.º)	3
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	9
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	1
Postos de reocloração (n.º)	4
Reservatórios (n.º)	21
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	193
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	200
Índice de medição de caudais (em 200)	178
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	35
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	100
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,42
Índice de segurança e resiliência (em 200)	131
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	0,10
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	34
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100
Ramais afetados por falhas no abastecimento (n.º/(1000 ramais/ano))	8

### Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [80; 100]	★★★	████████	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,30 % [0; 0,50]	★★★	████████	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,3 /(1000 ramais/ano) [0,0; 1,0]	★★★	███	
AA 04 - Água segura	●	99,56 % [98,50; 100]	★★★	████████	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	███	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	110 % [100; 110]	★★★	███	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	99,0 % [95,0; 100,0]	★★★	████████	
AA 08 - Água não faturada	●	29,0 % [0,0; 20,0]	★★★	███	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	1,3 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	███	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	6 / (100 km.ano) [9; 30]	★★★	████████	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	■	NA [70; 90]		■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	●	1,5 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	███	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	●	93 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	███	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,35 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,43]	★★★	████████	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	■	NA [0; 0,04]		■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 18 - Produção própria de energia	●	4 % ≥10	★★★	███	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⊕ 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.

### 3. GESTÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA 2024

Dados Gerais Sector Abastecimento de Água	
Acessibilidade física do serviço - %	100,0%
Adesão ao serviço - %	99,1%
Zonas de medição e controlo - Unidades	40
Captações de água subterrânea- Unidades	3
Reservatórios - Unidades	21
Estações Elevatórias - Unidades	9
Comprimento Total de Conduatas - Km	685
Ramais - Unidades	23 773
Capacidade de reserva - dias	1
Índice de conhecimento infraestrutural - em 200 pontos	193
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas - em 200 pontos	200

**QUADRO – O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM NÚMEROS (2024)**

## 4. O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (2024)



FIGURA – O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (2024)

## 5. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS PROVISÓRIA DE 2024 PARA O ABASTECIMENTO DE ÁGUAS

Adequação da interface com o utilizador								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2024	INOVA 2024		INOVA 2023		RASARP 2024 - Média Nacional 2023	
AA01	Acessibilidade física do serviço (%)	[80;100]	100%	●	100%	●	94%	●
AA02	Acessibilidade económica do serviço (%)	[0;0.5]	0,27%	●	0,30%	●	0,35%	●
AA03	Ocorrência de Falhas no Abastecimento (n°)	[98,5;100]	0,3%	●	0,3%	●	1,8%	●
AA04	Água Segura (%)	[98,5;100]	99,90%	●	99,56%	●	98,86%	●
AA05	Resposta a reclamações e sugestões (%)	100	99%	●	100%	●	94%	●
Sustentabilidade da gestão do serviço								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2024	INOVA 2024		INOVA 2023		RASARP 2024 - Média Nacional 2023	
AA06	Cobertura dos Gastos Totais	[100;110]	106%	●	110%	●	109,0%	●
AA07	Adesão ao serviço (%)	[95;100]	99,1%	●	99,0%	●	89,3%	●
AA08	Água não faturada (%)	[0;20]	27,4%	●	29,0%	●	26,9%	●
AA09	Reabilitação de condutas (%/ano)	[1,5;4,0]	1,4%	●	1,3%	●	0,5%	●
AA10	Ocorrência de avarias em condutas [n.°/(100 km-ano)]	[0;30]	7	●	6	●	39	●
AA14	Adequação dos Recursos Humanos (n.°/1000 ramais)	[2;4]	1,6	●	1,5	●	1,6	●
Sustentabilidade ambiental								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2024	INOVA 2024		INOVA 2023		RASARP 2024 - Média Nacional 2023	
AA15	Perdas reais de água [l/(ramal.dia)]	[0;100]	80	●	93	●	123	●
AA16	Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)]	[0.27;0.43]	0,35	●	0,35	●	0,45	●
AA18	Produção própria energia (%/ano)	[>=10]	4%	●	4%	●	5%	●

- Qualidade de serviço boa
- Qualidade de serviço mediana
- Qualidade de serviço insatisfatória

QUADRO – 4ª GERAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM A.A: INOVA-EM 2023-2024 E MÉDIA NACIONAL 2023

## 6. EVOLUÇÃO CLIENTES ÁGUA E VOLUMES FATURADOS

QUADRO – EVOLUÇÃO DO Nº CLIENTES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (AA) (2021-2024)

Tipo de Utilizadores	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%
Doméstico		88,3%	18 591	87,7%	18 570	86,7%	18 798	86,9%
Doméstico - Tarifário Famílias Numerosas	37	0,2%	42	0,2%	42	0,2%	38	0,2%
Doméstico - Tarifário Social	31	0,0%	24	0,1%	20	0,1%	19	0,1%
Não Doméstico		11,2%	2 513	11,8%	2 736	12,8%	2 727	12,6%
Não Doméstico - Tarifário Social	36	0,0%	36	0,2%	39	0,2%	40	0,2%
Outros Municípios	3	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	2	0,0%
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>21 208</b>	<b>100%</b>	<b>21 409</b>	<b>100%</b>	<b>21 624</b>	<b>100%</b>
<b>Novos Clientes (Variação)</b>			<b>269</b>		<b>201</b>		<b>215</b>	
<b>Novos Clientes (Variação %)</b>				<b>1,3%</b>		<b>0,9%</b>		<b>1,0%</b>

QUADRO – EVOLUÇÃO DA ÁGUA FATURADA EM m³ (2021-2024)

Tipologia de Clientes	2021		2022		2023		2024	
	m³	%	m³	%	m³	%	m³	%
<b>Consumo Clientes Diretos</b>								
Doméstico (Inclui Tarifário Social e Famílias Numerosas)	1 570 906	50,5%	1 561 421	52,1%	1 566 303	52,5%	1 550 590	53,9%
Não Doméstico	615 623	19,8%	724 699	24,2%	738 151	24,7%	722 188	25,1%
Não Doméstico - Tarifário Social	70 463	2,3%	70 328	2,3%	68 422	2,3%	70 302	2,4%
<b>total</b>	<b>2 256 992</b>	<b>72,6%</b>	<b>2 356 448</b>	<b>78,6%</b>	<b>2 372 876</b>	<b>79,5%</b>	<b>2 343 080</b>	<b>81,5%</b>
<b>variação %</b>		<b>-1,9%</b>		<b>4,4%</b>		<b>0,7%</b>		<b>-1,3%</b>
<b>Consumos Clientes Municipais (1)</b>								
	709 649	22,8%	547 187	18,2%	507 239	17,0%	443 826	15,4%
<b>variação %</b>		<b>-1,3%</b>		<b>-22,9%</b>		<b>-7,3%</b>		<b>-12,5%</b>
<b>total de Água Faturada Clientes</b>	<b>2 966 641</b>	<b>95,4%</b>	<b>2 903 635</b>	<b>96,8%</b>	<b>2 880 115</b>	<b>96,5%</b>	<b>2 786 906</b>	<b>97%</b>
<b>variação %</b>		<b>-1,7%</b>		<b>-2,1%</b>		<b>-0,8%</b>		<b>-3,2%</b>
<b>Outros Consumos</b>								
Jardins e Instalações Deportivas	142 086	4,6%	95 403	3,2%	105 558	3,5%	87 387	3%
Outros	445	0,0%	56	0,0%	319	0,0%	0	0,0%
<b>total</b>	<b>142 531</b>	<b>4,6%</b>	<b>95 459</b>	<b>3,2%</b>	<b>105 877</b>	<b>3,5%</b>	<b>87 387</b>	<b>3%</b>
<b>variação %</b>		<b>21,9%</b>		<b>-33,0%</b>		<b>10,9%</b>		<b>17,5%</b>
<b>total de Água Faturada</b>	<b>3 109 172</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 999 094</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 985 992</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 874 293</b>	<b>100,0%</b>
<b>variação %</b>		<b>-0,8%</b>		<b>-3,5%</b>		<b>-0,4%</b>		<b>-3,7%</b>

(1) Venda de Água ao Município de Mira, Montemor e Águas de Coimbra.

## 7. BALANÇO HÍDRICO

Variáveis ERSAR	Descrição	2021	2022	2023	Var.23/22		2024	Var.24/23	
					Valor	%		Valor	%
-	1.Água Distribuída	3 892 516	3 790 587	3 870 200	79 613	2,1%	3 679 309	-190 891	-4,9%
-	2.Consumo Município de Mira *	492 927	398 044	332 527	-65 517	-16,5%	280 556	-51 971	-15,6%
dAA41ab	3.Água Entrada no Sistema (1+2)	4 385 443	4 188 631	4 202 727	14 096	0,3%	3 959 865	-242 862	-5,8%
dAA45ab	4.Consumos Concelho de Cantanhede	2 256 992	2 356 448	2 372 876	16 428	0,7%	2 343 080	-29 796	-1,3%
	5.Consumo Município de Mira	492 927	398 044	332 527	-65 517	-16,5%	280 556	-51 971	-15,6%
	6.Consumos Concelhos Limitrofes **	216 722	149 143	174 712	25 569	17,1%	163 270	-11 442	-6,5%
	7.Consumos Jardins e Instalações Deportivas***	142 086	95 403	105 558	10 155	10,6%	87 387	-18 171	-17,2%
Consumo não faturado medido	8.Consumo Próprio + Bombeiros	11 046	8 991	11 104	2 113	23,5%	13 091	1 987	17,9%
Consumo faturado não medido	9. Outros Consumos Facturados Medidos****	445	56	319	263	470,0%	0	-319	-100,0%
Consumo não faturado não medido	10. Outros Consumos Não Facturados Não Medidos*****	261 580	260 099	265 315	5 215	2,0%	259 374	-5 941	-2,2%
dAA44ab	11.Consumo Autorizado (4+5+6+7+8+9+10)	3 381 798	3 268 184	3 262 411	-5 774	-0,2%	3 146 758	-115 653	-3,5%
dAA50ab	12. Água Faturada (11-8-10)	3 109 172	2 999 094	2 985 992	-13 102	-0,4%	2 874 293	-111 699	-3,7%
-	13. Água Faturada Clientes (12-7-9)	2 966 641	2 903 635	2 880 115	-23 520	-0,8%	2 786 906	-93 209	-3,2%
dAA53ab	14. Água Não Faturada (3-12)	1 276 271	1 189 537	1 216 735	27 198	2,3%	1 085 572	-131 163	-10,8%
Perdas de Água	15. Perdas de Água	1 003 645	920 447	940 316	19 870	2,2%	813 107	-127 209	-13,5%
Uso não Autorizado	16. Uso não Autorizado (11*1,5%)	50 727	49 023	48 936	-87	-0,2%	47 201	-1 735	-3,5%
Perdas de água por erros de medição	17. Perdas de água por erros de medição (11*9%)	90 328	82 840	84 628	1 788	2,2%	73 180	-11 449	-13,5%
Perdas Aparentes	18. Perdas aparentes (16+17)	141 055	131 863	133 565	1 702	1,3%	120 381	-13 184	-9,9%
dAA55ab	19. Perdas reais (16+17)	862 590	788 584	806 752	18 168	2,3%	692 726	-114 026	-14,1%
	15. Taxa de Perdas (14-8/1)	<b>32,5%</b>	<b>31,1%</b>	<b>31,15%</b>			<b>29,15%</b>		
	16. Água não faturada	<b>29,1%</b>	<b>28,4%</b>	<b>28,95%</b>			<b>27,41%</b>		

### QUADRO – BALANÇO HÍDRICO (2021-2024)

\* Água abastecida directamente ao Município de Mira, que não passa pela rede de distribuição;

\*\* Municípios Cantanhede, Montemor-o-Velho e Coimbra;

\*\*\* Infraestruturas sob a responsabilidade da INOVA-EM, cujos gastos respeitantes aos consumos de água são contabilizados nos contratos-programa com o Município de Cantanhede;

\*\*\*\* Volumes faturados por imputação a terceiros (reparações de avarias ou ligações directas);

\*\*\*\*\* Lavagens via pública, limpeza coletores, incêndios;

# 8. AVALIAÇÃO QUALIDADE SERVIÇO ERSAR SISTEMA SANEAMENTO ÁGUAS RESIDUAIS

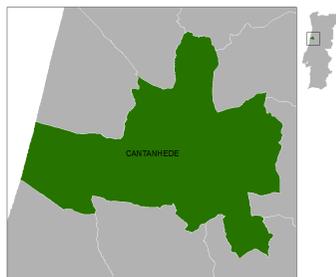
## Entidade Gestora:

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@nova-empt

## 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 aflúencias 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
Entisários 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 aflúencias	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
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AR 02 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis	●	98 % [70; 100]	★★★	■■■■	
AR 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,31 % [0; 0,50]	★★★	■■■■	
AR 04 - Ocorrência de inundações	●	1,28 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25]	★★★	■■■■	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	83 % 100	★★★	■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	105 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	●	99,0 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■	
AR 09 - Reabilitação de coletores	●	0,4 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■	
AR 10 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,0 / (100 km.ano) 0,0	★	■■■■■	
AR 11 - Monitorização da condição de coletores	●	15 % ≥75	★★★	■■■■	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	●	209 % [70; 95]	★	■■■	
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	●	10,5 (10 <sup>6</sup> m³.ano) [2,1; 3,5]	★★★	■■■	
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	●	2,8 / (100 km.ano) [5,0; 12,0]	★	■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,89 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,54]	★★★	■■■	
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	●	0,1 kg/m³ [0,0; 1,0]	★	⓪ ■■	
AR 18 - Produção de água para reutilização	⓪	0,0 % [20,0; 100,0]	★★★	■■■■	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	●	1 % ≥10	★★★	■■■	
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	●	100 % [50; 100]	★★★	■■■	
AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga	●	100 % 100	★★★	■■■	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⓪ 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.

## 9. DADOS GERAIS DO SISTEMA SARD

Dados Gerais Sector Saneamento de Águas Residuais	
Sistema em alta utilizado	Aguas do Centro Litoral, S.A.
Acessibilidade física do serviço - %	98,3%
Subsistemas Municipais - Unidades	1
ETAR's - Unidades	9
Estações Elevatórias - Unidades	65
Comprimento Total de Coletores - Km(s)	566,1
Ramais - Unidades	18 866
Índice de conhecimento infraestrutural - em 200 pontos	193
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas - em 200 pontos	200

### QUADRO – O SISTEMA DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS EM NÚMEROS (2024)

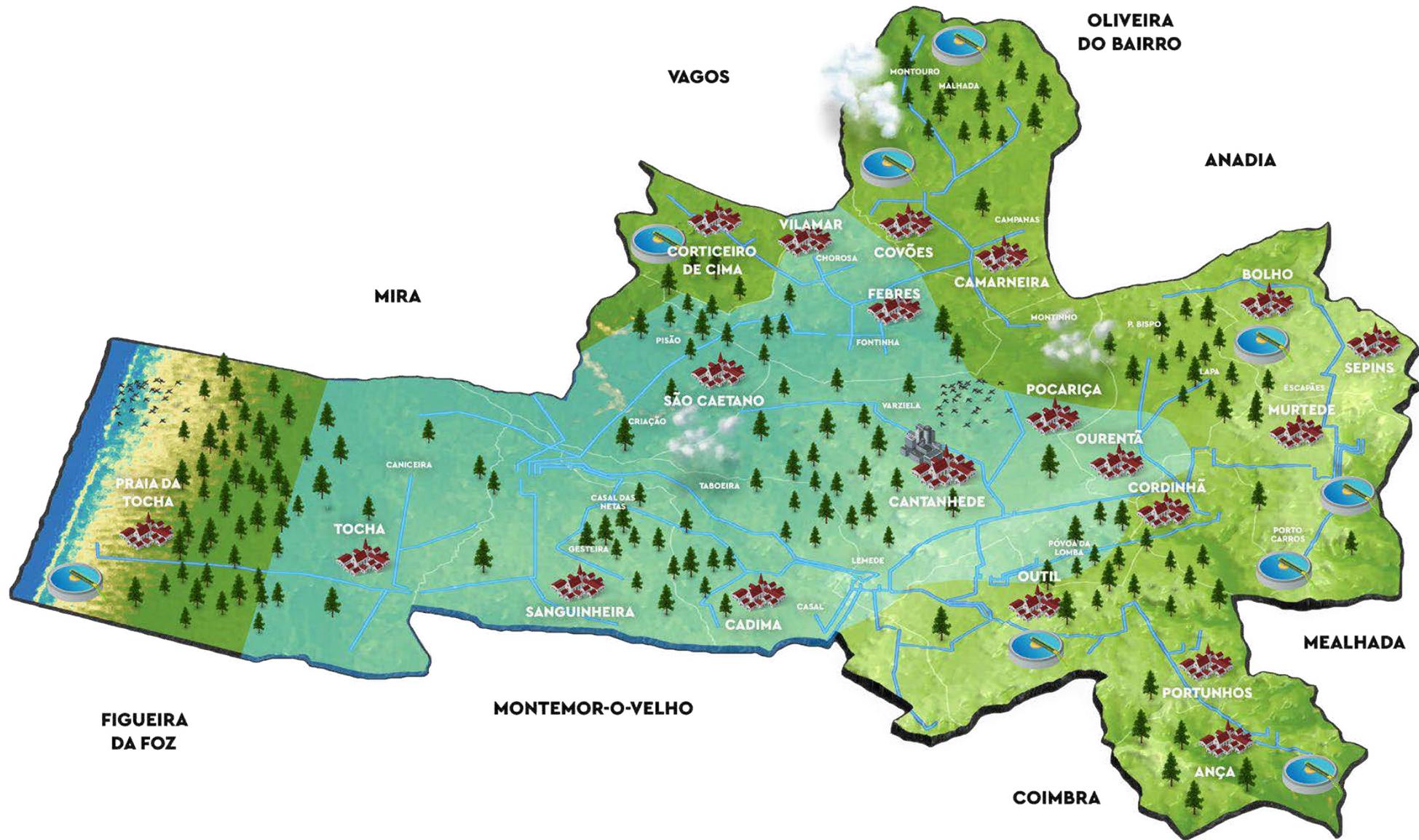


FIGURA – O SISTEMA DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS (2024)

## 10. VOLUMES DO TRATAMENTO

Designação da ETAR	Nível de Tratamento	% de Cumprimento de Parametros de Descarga			Volume de Água Residual Tratada (m³/ano)		
		2024	2023	2022	2024	2023	2022
Ançã	Terciário	100%	100%	100%	335 634	323 674	267 905
Murte de	Terciário	100%	100%	100%	95 297	92 355	126 926
Praia da Tocha	Secundário	100%	100%	100%	32 788	40 651	46 450
Corticeiro de Cima	Secundário	100%	100%	100%	260 842	362 185	360 252
Outil	Terciário	100%	100%	100%	132 017	118 204	97 406
Bolho / Sepins	Terciário	100%	100%	100%	158 222	152 266	114 844
Covões	Secundário	100%	100%	100%	62 437	91 381	129 306
Malhada	Secundário com desinfecção	100%	100%	100%	105 288	131 781	143 210
Porto Carros / Emxofães	Secundário	100%	100%	100%	22 256	22 599	24 266
Sub-Total					1 204 781	1 335 096	1 310 565
Sistema em Alta- Águas do Centro Litoral					1 387 256	1 549 268	1 669 728
Totais					2 592 037	2 884 364	2 980 293

QUADRO – INDICADORES DAS INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS (2022-2024)

## II. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS PROVISÓRIA DE 2024 PARA O SISTEMA TRATAMENTO ÁGUAS RESIDUAIS

Adequação da interface com o utilizador								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2024	INOVA 2024		INOVA 2023		RASARP 2024 - Média Nacional 2023	
AR01	Acessibilidade física do serviço (%)	[70;100]	98%	●	98%	●	78%	●
AR02	Acessibilidade económica do serviço (%)	[0;0,5]	0,31%	●	0,31%	●	0,27%	●
AR03	Ocorrência de inundações (n.º/ 1000 ramais.ano)	[0,0;0,25]	0,53	●	1,28	●	4,56	●
AR04	Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%)	[100]	100%	●	83%	●	95%	●
Sustentabilidade da gestão do serviço								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2024	INOVA 2024		INOVA 2023		RASARP 2024 - Média Nacional 2023	
AR06	Cobertura dos Gastos Totais	[100;110]	104%	●	105%	●	94%	●
AR08	Adesão ao serviço (%)	[95;100]	99,1%	●	99,0%	●	89,4%	●
AR09	Reabilitação de coletores (%/ano)	[1,5;4,0]	0,51%	●	0,40%	●	0,20%	●
AR10	Ocorrência de colapsos estruturais em colectores [n.º/(100 km-ano)]	[0]	0,00	●	0,0	●	1,2	●
AR11	Monitorização da condição de coletores (%)	>=75	0,0	●	15%	●	2%	●
AR12	Utilização da infraestrutura de tratamento (%)	[70;95]	161,7%	●	209%	●	80%	●
AR14	Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais (%)	[2,1;3,5]	2,19	●	10,5	●	6,8	●
AR15	Adequação dos Recursos Humanos [n.º/(100 km-ano)]	[5;12]	4,1	●	2,8	●	5,2	●
Sustentabilidade ambiental								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2024	INOVA 2024		INOVA 2023		RASARP 2024 - Média Nacional 2023	
AR16	Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)]	[0,27;0,54]	0,90	●	0,89	●	0,75	●
AR17	Produção de lamas no tratamento (kg/m3)	[0,0;0,6]	12%	●	0,1%	●	0,7%	●
AR19	Produção própria de energia (%)	[10;+00]	0,5%	●	1%	●	5%	●
AR20	Controlo de descargas de emergência e tempestade (%)	[90;100]	100%	●	100%	●	23%	●
AR21	Cumprimento dos requisitos de descarga (%)	100	100%	●	100%	●	90%	●

- Qualidade de serviço boa
- Qualidade de serviço mediana
- Qualidade de serviço insatisfatória

## 12. CLIENTES E VOLUMES SISTEMA TRATAMENTO ÁGUAS RESIDUAIS

QUADRO – EVOLUÇÃO DO Nº CLIENTES DE SANEAMENTO (2021-2024)

Tipo de Utilizadores / Clientes	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%
Doméstico		91,3%	17 966	91,2%	17 962	91,2%	18 179	91,3%
Doméstico - Tarifário Famílias Numerosas	37	0,2%	42	0,2%	42	0,2%	38	0,2%
Doméstico - Tarifário Social	31	0,2%	24	0,1%	20	0,1%	20	0,1%
Não Doméstico		8,1%	1 616	8,2%	1 613	8,2%	1 625	8,2%
Não Doméstico - Tarifário Social	34	0,2%	35	0,2%	37	0,2%	37	0,2%
Utilizadores com Elevados Caudais de Descarga	13	0,1%	17	0,1%	14	0,1%	14	0,1%
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>19 700</b>	<b>100%</b>	<b>19 688</b>	<b>100%</b>	<b>19 913</b>	<b>100%</b>
Novos Clientes (Variação)			160		-12		225	
Novos Clientes (Variação %)				0,8%		-0,1%		1,1%

QUADRO – EVOLUÇÃO DA ÁGUA RESIDUAL FATURADA EM m³ (2021-2024)

m³ Facturados por Tipo de Utilizador	2021		2022		2023		2024	
	m³	%	m³	%	m³	%	m³	%
Domésticos (Inclui Tarifário Social e Famílias Numerosas)	1 554 175	62,2%	1 481 039	60,3%	1 396 845	59,8%	1 379 596	61,9%
Não Doméstico	290 619	11,6%	314 658	12,8%	250 760	10,7%	227 392	10,2%
Não Doméstico - Tarifário Social	70 120	2,8%	67 482	2,7%	61 580	2,6%	62 524	2,8%
Utilizadores com Elevados Caudais de Descarga*	582 927	23,3%	594 580	24,2%	626 514	26,8%	558 445	25,1%
<b>Total Geral</b>	<b>2 497 841</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 457 759</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 335 699</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 227 957</b>	<b>100,0%</b>
<b>Variação</b>			<b>-40 082</b>	<b>-1,6%</b>	<b>-122 059</b>	<b>-5,0%</b>	<b>-101 743</b>	<b>-4,6%</b>

\* Com base no caudal de descarga, em m³

### 13. INDICADORES GERAIS DO SISTEMA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Dados Gerais Sector Resíduos Urbanos	
Sistema em alta utilizado	ERSUC, S.A.
Acessibilidade física do serviço - %	59,9%
Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva- %	51,7%
Ecocentro - Unidades	1
Ecopontos - Unidades	377
Oleões - Unidades	46
Viaturas afetas à recolha indiferenciada - Unidades	4
Viaturas afetas à recolha bioresíduos - Unidades	1
Capacidade instalada de contentores - m <sup>3</sup>	1 173
Índice de conhecimento de ativos físicos -%	83
Densidade de ecopontos (hab./ecoponto)	93

QUADRO – O SISTEMA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) EM NÚMEROS (2024)

# 14. INDICADORES GERAIS DO SISTEMA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

## Entidade Gestora:

INOVA

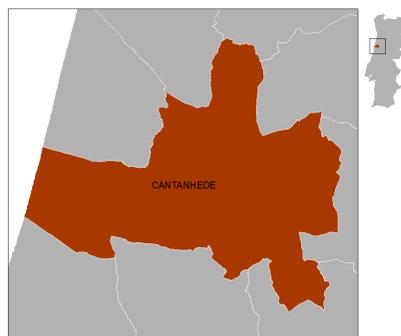
Zona Industrial de Cantanhede Apartado 57, 3064-909 CANTANHEDE

Tel. + 351 231 410 830 + 351 231 423 850, Fax + 351 231 410 839, E-mail geral@nova-empt



## 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
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Responsabilidade pela recolha seletiva multimaterial	Não
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	ERSUC - Resíduos Sólidos do Centro, S.A.
Alojamentos existentes (n.º)	20841
Volume de atividade (t/ano)	12.501
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	1466
Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano)	585



## Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Tipologia de sistema de recolha disponível	Porta-a-porta (contentores): 0 %; Porta-a-porta (sacos): 0 %; Coletiva por proximidade: 100 %
Índice de circularidade (em 100)	33
Índice de faturação em função da produção (em 100)	10
Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100)	89
Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	NA
Oleões (n.º)	46
Ecocentros (n.º)	1
Estações de transferência (n.º)	0
Unidades de compostagem comunitária (n.º)	0
Compostores domésticos (n.º)	0
Capacitação técnica na recolha	0,1
Benefício do tarifário social (%)	49
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
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos	⓪	65 % [30;100]	★★★	⓪ ⓪	⓪ indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial	●	57 % [60;100]	★★★	— — —	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,27 % [0;0,50]	★★★	— — — — —	
RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	4,6 (4) [6,0;24,0]	★★★	— — — — —	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	—	NA [1,5;4,0]	—	— — —	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 06 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	73 % 100	★★★	— — —	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 07 - Cobertura dos gastos	●	107 % [100;110]	★★★	— — — — —	
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	100 % [90;100]	★★★	— — —	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	498.943 km/viatura [0,250000]	★★★	— — — — —	
RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	369 kg/(m³.ano) [400;500]	★★★	— — — — —	
RU 14 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de embalagens	—	NA [100;170]	—	— — —	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 15 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha seletiva de papel/cartão	—	NA [120;200]	—	— — —	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.
RU 17 - Adequação dos recursos humanos afetos à recolha	●	3,3 n.º/10 <sup>4</sup> [1,0;3,0]	★★★	— — — — —	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 19 - Taxa de recolha seletiva	●	25 % [40;100]	★★★	⓪ — —	
RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	●	18 kg CO <sub>2</sub> /t [0;15]	★★★	— — — — —	
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	—	NA [0;0,0]	—	— — — — —	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⓪ 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.

## 15. QUANTIDADES RECOLHIDAS

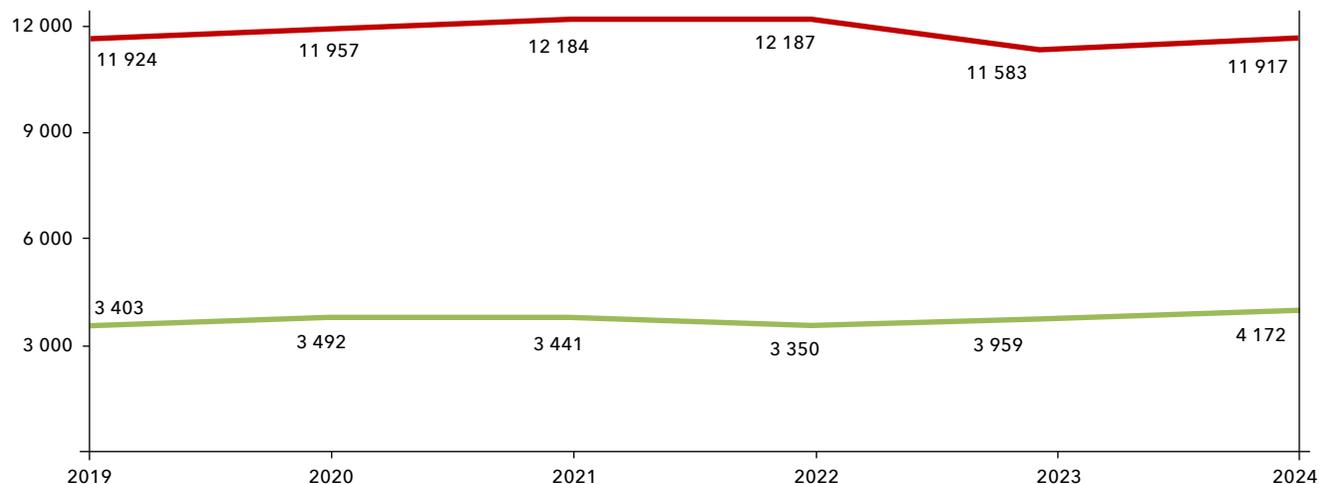


GRÁFICO – VALORES POR TIPOS DE RECOLHA

— Recolha Indiferenciada — Recolha Seletiva

Anos	Recolha Indiferenciada		Recolha Seletiva							Total	Capitação RU (kg.hab.ano)*	Capitação Recolha Seletiva (kg.hab.ano)*	
	Indiferenciados	%	Embalagens	Papel e Cartão	Vidro	Verdes	Bioresíduos Excepto verdes	Outros Materiais	Total Reciclagem				%
2019	11 586	75,6%	432	701	1 140	890		579	3 742	24,4%	15 328	422	83
2020	11 590	75,0%	504	734	1 004	946		671	3 859	25,0%	15 449	424	85
2021	11 744	75,2%	538	725	1 011	835		772	3 881	24,8%	15 624	432	89
2022	11 814	76,0%	544	711	997	724		749	3 724	24,0%	15 538	433	88
2023	11 583	74,5%	522	698	1005	548	38	1 148	3 959	25,5%	15 542	438	100
2024	11 917	74,1%	548	719	974	762	188	981	4 172	25,9%	16 089	439	98
<b>Varição 2024-2023</b>	<b>334</b>	<b>-</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>-31</b>	<b>214</b>	<b>150</b>	<b>-167</b>	<b>213</b>	<b>0</b>	<b>547</b>	<b>1</b>	<b>-2</b>
<b>Varição 2024-2023 (%)</b>	<b>2,9%</b>	<b>-0,6%</b>	<b>5,0%</b>	<b>2,9%</b>	<b>-3,1%</b>	<b>39,1%</b>		<b>-14,6%</b>	<b>5,4%</b>	<b>1,8%</b>	<b>3,5%</b>	<b>0,2%</b>	<b>-2,0%</b>

\* Não inclui verdes

QUADRO – EVOLUÇÃO DA PRODUÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS NO CONCELHO DE CANTANHEDE (2019-2024) – VALORES EM TONELADAS

valorizar   
**SEMPRE até**  
**à última...**



**DEPOSITE**



**Resíduos alimentares sólidos:**

- Restos de legumes
- Cascas de fruta
- Carne, peixe e ovos
- Pão e bolos
- Borras de café
- Saquetas de chá
- Guardanapos de papel



**Restos de jardim:**

- Folhas
- Flores
- Galhos e relva



Mês	Toneladas Recolhidas
Janeiro	9.660
Fevereiro	9.700
Março	11.140
Abril	11.760
Maio	13.200
Junho	11.500
Julho	24.620
Agosto	23.780
Setembro	18.360
Outubro	18.820
Novembro	17.240
Dezembro	18.100
<b>Total Geral</b>	<b>187.880</b>



## 16. VALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS PROVISÓRIA DE 2024 PARA GESTÃO DO SISTEMA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Adequação do serviço ao utilizador								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2024	INOVA 2024	INOVA 2023	RASARP 2024 - Média Nacional 2023			
RU02	Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva (%)	[60;100]	52% ●	57% ●	44%	●		
RU03	Acessibilidade económica do serviço (%)	[0;0.5]	0,26% ●	0,27% ●	0,19%	●		
RU04	Lavagem de Contentores	[6.0;24]	6,1% ●	4,6 ●	4,80	●		
RU06	Resposta a reclamações e sugestões (%)	[100]	94% ●	73% ●	92%	●		
Sustentabilidade da gestão do serviço								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2024	INOVA 2024	INOVA 2023	RASARP 2024 - Média Nacional 2023			
RU07	Cobertura dos Gastos	[100;110]	106% ●	107% ●	68%	●		
RU08	Disponibilidade das viaturas de recolha (%)	[90;100]	98% ●	100% ●	80%	●		
RU09	Renovação do parque de viaturas (km/viatura)	[0;250.000]	533 343 ●	498 943 ●	278 795	●		
RU13	Rentabilização do parque de viaturas (kg/m³.ano)	[400;500]	358 ●	369 ●	406	●		
RU17	Adequação dos Recursos Humanos (n.º/1000 t)	[1.0;3.0]	2,9 ●	3,3 ●	2,4	●		
Sustentabilidade ambiental								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2024	INOVA 2024	INOVA 2023	RASARP 2024 - Média Nacional 2023			
RU19	Taxa de recolha seletiva (%)	[40;100]	26% ●	25% ●	22%	●		
RU22	Emissão de gases com efeito de estufa (kg CO2/t)	[0;15]	19 ●	18 ●	19	●		

● Qualidade de serviço boa ● Qualidade de serviço mediana ● Qualidade de serviço insatisfatória

QUADRO – 4ª GERAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM R.U: INOVA-EM 2023-2024 E MÉDIA NACIONAL 2023

## 17. EVOLUÇÃO CLIENTES E DADOS DE FATURAÇÃO 2024

QUADRO – EVOLUÇÃO DO N° DE CLIENTES RSU (2021-2024)

Tipo de Utilizadores / Clientes	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%
Doméstico	18 374	89,2%	18 506	89,3%	18 493	88,6%	18 709	88,9%
Doméstico - Tarifário Social	31	0,2%	24	0,1%	20	0,1%	20	0,1%
Doméstico - Sem Adesão ao Serviço de Abastecimento de Água	238	1,2%	220	1,1%	199	1,0%	192	0,9%
Não Doméstico	1 682	8,2%	1 688	8,1%	1 864	8,9%	1 839	8,7%
Não Doméstico - Tarifário Social	30	0,1%	30	0,1%	6	0,0%	6	0,0%
Não Doméstico - Grandes Produtores de Resíduos	245	1,2%	258	1,2%	284	1,4%	273	1,3%
<b>Total</b>	<b>20 600</b>	<b>100%</b>	<b>20 726</b>	<b>100%</b>	<b>20 866</b>	<b>100%</b>	<b>21 039</b>	<b>100%</b>
<b>Novos Clientes (Variação)</b>			<b>126</b>		<b>140</b>		<b>173</b>	
<b>Novos Clientes (Variação %)</b>				<b>0,6%</b>		<b>0,7%</b>		<b>0,8%</b>

QUADRO – EVOLUÇÃO DAS QUANTIDADES PARA EFEITOS DE APLICAÇÃO DA COMPONENTE VARIÁVEL DE RSU EM m³ (2021-2024)

Em Função do Consumo Faturado (em m³) de Água	2021 m³	2022 m³	2023 m³	2024 m³
Doméstico (Inclui Tarifário Social)	1 648 620	1 636 388	1 646 101	1 591 725
Não Doméstico	142 691	152 510	139 997	117 954
Não Doméstico - Tarifário Social	65 366	64 074	18 392	1 258
<b>Total</b>	<b>1 856 677</b>	<b>1 852 972</b>	<b>1 804 490</b>	<b>1 710 937</b>
<b>Variação</b>	<b>-41 109</b>	<b>-3 704</b>	<b>-48 483</b>	<b>-93 552</b>
<b>Variação %</b>	<b>-2,2%</b>	<b>-0,2%</b>	<b>-2,6%</b>	<b>-5,2%</b>

Em Função da Produção de Resíduos Urbanos Medidos	2021 m³	2022 m³	2023 m³	2024 m³
Não Doméstico - Grandes Produtores de Resíduos	16 250	17 158	19 064	21 483
<b>Variação</b>	<b>-149</b>	<b>909</b>	<b>1 906</b>	<b>2 418</b>
<b>Variação %</b>	<b>-0,9%</b>	<b>5,6%</b>	<b>11,1%</b>	<b>12,7%</b>

## 18. ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DOS SERVIÇOS REGULADOS

Cliente Doméstico: Consumo Mensal 10 m³	2021	2022	2023	2024
<b>Águas Abastecimento</b>				
Tarifa Fixa - €uros	1,72	2,28	2,49	2,51
Tarifa Variável - €uros	3,72	5,23	5,99	6,05
Sub-Total	5,44	7,51	8,48	8,56
Indicador de Acessibilidade Económica (%)	0,20%	0,26%	0,27%	0,27%
<b>Águas Residuais</b>				
Tarifa Fixa - €uros	4,45	4,01	4,09	4,67
Tarifa Variável - €uros	3,72	3,72	4,14	4,73
Sub-Total	8,17	7,72	8,23	9,40
Indicador de Acessibilidade Económica (%)	0,30%	0,27%	0,26%	0,30%
<b>Resíduos Urbanos</b>				
Tarifa Fixa - €uros	2,67	3,14	4,06	4,46
Tarifa Variável - €uros	2,21	2,59	3,47	3,84
Sub-Total	4,88	5,73	7,53	8,30
Indicador de Acessibilidade Económica (%)	0,18%	0,20%	0,18%	0,26%
<b>Total Serviços de Águas e Resíduos - €uros</b>	<b>18,12</b>	<b>20,11</b>	<b>22,44</b>	<b>26,25</b>
<b>Indicador de Acessibilidade Económica A.A, A.R e R.U (%)</b>	<b>0,67%</b>	<b>0,69%</b>	<b>0,71%</b>	<b>0,84%</b>

**QUADRO – EVOLUÇÃO DO VALOR DA FATURA MENSAL CLIENTE DOMÉSTICO (2021-2024)**

## 19. SUSPENSÕES DE SERVIÇOS

Tipo de Utilizadores / Clientes	2021	2022	2023	2024	Var.24/23	
					Valor	%
Avisos de Interrupção do Fornecimento (Unidades)	390	2 545	2 778	2 677	-101	-4%
Suspensões Efetivadas (Unidades)	151	471	349	400	51	15%
Taxa de Suspensões Efetivadas (%)	39%	19%	13%	15%	2%	19%
Restabelecimento após Suspensão do Fornecimento (Unidades)	88	350	288	317	29	10%
Taxa de Restabelecimento após Suspensão do Fornecimento (%)	58%	74%	83%	79%	-3%	-4%

QUADRO – EVOLUÇÃO DAS SUSPENSÕES (2021-2024)

## 20. SERVIÇOS PRESTADOS AOS CLIENTES

### 20.1. TEMPOS DE RESPOSTA

Serviço ao Cliente	2021	2022	2023	2024
<b>Atendimento Presencial:</b>	4 054	8 089	9 060	8 535
<b>Tempo de Resposta (%) :</b>				
Colocação de Contador <= 2 Dias Úteis	96%	95%	94%	97%
Construção Ramais <= 15 Dias Úteis	87%	96%	71%	88%
Limpeza de Fossas <= 8 Dias Úteis	88%	87%	84%	92%
Recolha de Verdes <= 8 Dias Úteis	100%	89%	99%	93%
Recolha de Monstros <= 8 Dias Úteis	100%	88%	99%	95%
Deteção de Fugas	94%	88%	76%	86%
Parecer Processos de Obras <= 10 Dias Úteis	96%	93%	97%	96%
Reclamações Serviço de Abastecimento de Água <= 22 Dias Úteis	100%	99,76%	100%	99%
Reclamações Serviço de Águas Residuais <= 22 Dias Úteis	100%	100%	98,84%	100%
Reclamações Serviço de Gestao de Resíduos Urbanos <= 22 Dias Úteis	100%	99,69%	99,69%	100%
<b>Nº Reclamações/ Sugestões:</b>				
<b>Serviço de Abastecimento de Água:</b>				
Contratação		2	3	2
Faturação, Leitura e Cobrança	14	14	20	28
Ligação e Disponibilidade		1		
Qualidade do Serviço - Assistência técnica e visitas	18	28	19	23
Qualidade do Serviço - Interrupções de fornecimento				3
Qualidade do Serviço - Pressão de serviço				7
Qualidade da Água	5		1	2
Tarifário	5	4	4	
Atendimento		365	321	
Outros assuntos qualidade do serviço				10
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>414</b>	<b>368</b>	<b>75</b>

## 20.2. INTERAÇÕES COM CLIENTES

Serviço ao Cliente	2021	2022	2023	2024
<b>Serviço de Águas Residuais:</b>				
Atendimento		309	333	
Faturação e Leitura	3	1	1	6
Ligação e Disponibilidade				4
Qualidade do Serviço	8	9	11	31
Tarifário	3	3		
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>322</b>	<b>345</b>	<b>41</b>
<b>Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos:</b>				
Contratação				
Leitura, Faturação e Cobrança	1		1	2
Equipamentos	5	16	3	
Atendimento	1	1		
Qualidade do Serviço		17	8	
Qualidade do Serviço - Lavagem e Manutenção Contentores				4
Qualidade do Serviço - Problemas associados ao serviço de recolha				15
Qualidade do Serviço - Recolhas dedicadas				9
Disponibilidade do serviço de recolha RU				3
Recolhas		3	13	
Tarifário	8	1	1	
Odores				
Outros assuntos		2 558	1 304	3 333
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>2 596</b>	<b>1 330</b>	<b>3 366</b>
<b>Serviço Específicos:</b>				
Clientes com Fatura Electrónica	3 651	4 110	5 573	5 932
Clientes com Débito Direto	14 492	14 817	15 016	15 284
Clientes com Adesão ao Balcão Digital	1 702	2 017	2 432	2 780
Nº Faturas Emitidas	257 184	258 458	260 211	262 749
Nº Faturas Emitidas para pagamento por Débito Direto	172 602	176 280	178 991	181 767
Nº Faturas Emitidas pagas por Débito Direto	170 969	174 211	176 395	179 272
% de Faturas Emitidas pagas por Débito Direto	66%	67%	68%	68%

## 20.3. SATISFAÇÃO CLIENTE

Satisfação do Cliente	2022	2023	2024
<b>Serviços Prestados</b>	<b>Média</b>	<b>Média</b>	<b>Média</b>
Satisfação face ao serviço de abastecimento de água	4,15	4,04	3,96
Satisfação face ao serviço de saneamento de águas residuais	4,45	4,01	4,04
Satisfação face ao serviço de gestão de resíduos urbanos	4,26	3,99	4,07
Satisfação face aos espaços verdes	4,33	4,36	4,43
Satisfação face à limpeza urbana	4,15	3,69	3,90
Satisfação face à Expofacic	4,35	4,28	4,33
<b>Prestação de serviços no geral</b>	<b>4,01</b>	<b>3,83</b>	<b>3,97</b>
<b>Outras Questões Colocadas</b>	<b>Média</b>	<b>Média</b>	<b>Média</b>
Rapidez de atendimento	4,17	3,88	4,19
Simpatia / cortesia no atendimento	4,31	4,08	4,31
Rapidez na resolução de problemas	4,14	3,88	4,04
Qualidade na resolução de problemas	4,12	3,95	4,12
Qualidade do serviço prestado considerando o preço pago	3,2	3,30	3,22

\* Numa escala de 1 a 5, em que o 1 significa que está muito insatisfeito e o 5 que está muito satisfeito

### QUADRO – INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (ISC)

## 21. GESTÃO DA PERFORMANCE INTEGRADA

Classificação Global	Classificação	
	100%	95,88%
<b>Financeira</b>	<b>30%</b>	<b>98,78%</b>
F.1 - Praticar tarifa socialmente aceitável que garanta a sustentabilidade dos sistemas (A.A, A.R e R.U)	32,5%	● 109,21%
F.2 - Criar Valor / Redução do défice dos restantes serviços prestados (Expofacil, Espaços Verdes, Quinta Agrícola, Limpeza e Transportes Urbanos)	22,5%	● 91,74%
F.3 - Reduzir os gastos operacionais (m3 A.A / m3 A.R / ton. / m2)	30%	● 103,67%
F.4 - Aumentar os recebimentos dos clientes	5%	● 99,29%
F.5 - Aumentar o EBITDA	10%	● 65,83%
<b>Processos Internos</b>	<b>30%</b>	<b>88,26%</b>
P.1 - Reduzir o consumo de bens e serviços externos	15%	● 88,26%
P.2 - Aumentar a produtividade física dos recursos humanos	8%	● 49,50%
P.3 - Melhorar a qualidade do serviço / produto	13%	● 95,40%
P.4 - Aumentar o volume de serviços prestados	15%	● 104,18%
P.5 - Promover a sustentabilidade ambiental	15%	● 106,89%
P.6 - Investimentos prazos e orçamentos previstos	6%	● 97,18%
P.7 - Celeridade na resposta a solicitações de clientes	15%	● 94,44%
P.8 - Manter os sistemas em bom estado de conservação e aumentar o grau de operacionalidade dos equipamentos	13%	● 85,15%
<b>Clientes</b>	<b>30%</b>	<b>93,64%</b>
C.1 - Resposta a reclamações e sugestões	50%	● 94,82%
C.2 - Melhorar a perceção do serviço	50%	● 92,47%
<b>Aprendizagem e Conhecimento</b>	<b>10%</b>	<b>104,48%</b>
A.1 - Desenvolver as competências e as performances individuais	15%	● 73,23%
A.2 - Consolidar o sistema de gestão integrado (Qualidade, Ambiente e Segurança)	85%	● 110,00%

QUADRO – BALANCED SCORE CARD (BSC)

