



RELATÓRIO ANUAL  
RELATIVO AO  
CUMPRIMENTO DA  
QUALIDADE DE SERVIÇO

2025

RELATÓRIO **25**



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

Actividade	2024	2025
Nº Clientes de Água	21 624	21 793
Nº Clientes de Saneamento	19 913	20 060
Nº Clientes de Resíduos Urbanos	21 039	21 170
Água Total Faturada (m <sup>3</sup> )	2 874 293	2 957 134
Água Residual Faturada (m <sup>3</sup> )	2 227 957	2 355 558
Total Resíduos Urbanos Recolhidos (ton.)	16 089	16 696
Total Resíduos Urbanos Retomados para Reciclagem (ton.)	4 172	4 626
Áreas Verdes mantidas (hectares)	18	17
<b>Conta de Exploração - €uros</b>		
Rendimentos Operacionais*	13 265 251	14 642 979
EBITDA**	1 479 420	3 348 566
Resultado Líquido	105 772	539 391
<b>Demonstração da Posição Financeira - €uros</b>		
Capital Social	11 647 332	11 647 332
Capital Próprio	24 316 126	24 099 401
Passivo	13 162 927	15 546 310
Activo Líquido Total	37 479 053	39 645 710
Investimentos	3 004 336	4 373 996

\* Sem desvio Tarifário

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

## 2. AVALIAÇÃO QUALIDADE SERVIÇO ERSAR ABASTECIMENTO DE ÁGUA

### Entidade Gestora:

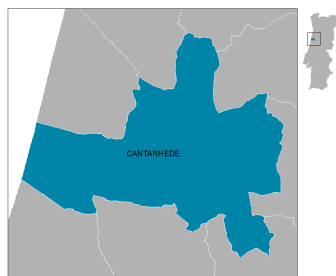
INOVA

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
Unidades de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	20591
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	2874183
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)	685,0
Captações de água subterrânea (n.º)	3
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	5
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	1
Postos de recloração (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)	152
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)	0,41
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))	7

### Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [82; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,27 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,3 /(1000 ramais-ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,82 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	99 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	107 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	99,1 % [95,0; 100,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	27,4 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	1,4 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	7 / (100 km-ano) [0; 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	●	1,6 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	●	80 l/(ramal dia) [0; 100]	★	■■■■■■■■■■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,35 kWh/(m³·100m) [0,27; 0,40]	★★★	■■■■■■■■■■	
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. A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.

### 3. GESTÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA 2025

Dados Gerais Sector Abastecimento de Água	
Acessibilidade física do serviço - %	100,0%
Adesão ao serviço - %	99,2%
Zonas de medição e controlo - Unidades	40
Captações de água subterrânea- Unidades	3
Reservatórios - Unidades	21
Estações Elevatórias - Unidades	5
Nº de grupos eletrobomba independentes	9
Comprimento Total de Conduitas - Km	685
Ramais - Unidades	23 867
Capacidade de reserva - dias	1
Índice de conhecimento infraestrutural - em 200 pontos	190
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas - em 200 pontos	200

QUADRO – O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM NÚMEROS (2025)



## 5. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS PROVISÓRIA DE 2025 PARA O ABASTECIMENTO DE ÁGUAS

Adequação da interface com o utilizador								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2025	INOVA 2025		INOVA 2024		RASARP 2024 - Média Nacional 2024	
AA01	Acessibilidade física do serviço (%)	[80;100]	100%	●	100%	●	94%	●
AA02	Acessibilidade económica do serviço (%)	[0;0,5]	0,25%	●	0,27%	●	0,32%	●
AA03	Ocorrência de Falhas no Abastecimento (n°)	[98,5;100]	0,7%	●	0,3%	●	1,7%	●
AA04	Água Segura (%)	[98,5;100]	99,10%	●	99,82%	●	98,86%	●
AA05	Resposta a reclamações e sugestões (%)	100	99%	●	99%	●	94%	●
Sustentabilidade da gestão do serviço								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2025	INOVA 2025		INOVA 2024		RASARP 2024 - Média Nacional 2024	
AA06	Cobertura dos Gastos Totais	[100;110]	106%	●	107%	●	110,0%	●
AA07	Adesão ao serviço (%)	[95;100]	99,2%	●	99,1%	●	90,0%	●
AA08	Água não faturada (%)	[0;20]	28,7%	●	27,4%	●	26,5%	●
AA09	Reabilitação de condutas (%/ano)	[1,5;4,0]	1,2%	●	1,4%	●	0,5%	●
AA10	Ocorrência de avarias em condutas [n.°/(100 km-ano)]	[0;30]	8,46	●	7	●	37	●
AA14	Adequação dos Recursos Humanos (n.°/1000 ramais)	[2;4]	1,6	●	1,6	●	1,6	●
Sustentabilidade ambiental								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2025	INOVA 2025		INOVA 2024		RASARP 2024 - Média Nacional 2024	
AA15	Perdas reais de água [l/(ramal.dia)]	[0;100]	89	●	80	●	118	●
AA16	Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)]	[0,27;0,43]	0,34	●	0,35	●	0,45	●
AA18	Produção própria energia (%/ano)	[>=10]	6%	●	4%	●	1%	●

- 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 2024-2025 E MÉDIA NACIONAL 2024

## 6. EVOLUÇÃO CLIENTES ÁGUA E VOLUMES FATURADOS

QUADRO – EVOLUÇÃO DO Nº CLIENTES DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (AA) (2022-2025)

Tipo de Utilizadores	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%
Doméstico	18 591	87,7%	18 570	86,7%	18 798	86,9%	18 904	86,7%
Doméstico - Tarifário Famílias Numerosas	42	0,2%	42	0,2%	38	0,2%	40	0,2%
Doméstico - Tarifário Social	24	0,1%	20	0,1%	19	0,1%	18	0,1%
Não Doméstico	2 513	11,8%	2 736	12,8%	2 727	12,6%	2 790	12,8%
Não Doméstico - Tarifário Social	36	0,2%	39	0,2%	40	0,2%	39	0,2%
Outros Municípios	2	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	2	0,0%
<b>Total</b>	<b>21 208</b>	<b>100%</b>	<b>21 409</b>	<b>100%</b>	<b>21 624</b>	<b>100%</b>	<b>21 793</b>	<b>100%</b>
Novos Clientes (Variação)			201		215		169	
Novos Clientes (Variação %)				0,9%		1,0%		0,8%

QUADRO – EVOLUÇÃO DA ÁGUA FATURADA EM m³ (2022-2025)

Tipologia de Clientes	2022		2023		2024		2025	
	m³	%	m³	%	m³	%	m³	%
<b>Consumo Clientes Diretos</b>								
Doméstico (Inclui Tarifário Social e Famílias Numerosas)	1 561 421	52,1%	1 566 303	52,5%	1 550 590	53,9%	1 613 653	54,6%
Não Doméstico	724 699	24,2%	738 151	24,7%	722 188	25,1%	745 579	25,2%
Não Doméstico - Tarifário Social	70 328	2,3%	68 422	2,3%	70 302	2,4%	73 305	2,5%
<b>Total</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>2 432 537</b>	<b>82,3%</b>
Variação %		4,4%		0,7%		-1,3%		3,8%
Consumos Clientes Municipais (1)	547 187	18,2%	507 239	17,0%	443 826	15,4%	435 193	14,7%
Variação %		-22,9%		-7,3%		-12,5%		-1,9%
<b>Total de Água Faturada Clientes</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>2 867 730</b>	<b>97%</b>
Variação %		-2,1%		-0,8%		-3,2%		2,9%
<b>Outros Consumos</b>								
Jardins e Instalações Deportivas	95 403	3,2%	105 558	3,5%	87 387	3%	89 404	3%
Outros	56	0,0%	319	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</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>89 404</b>	<b>3%</b>
Variação %		-33,0%		10,9%		17,5%		2,3%
<b>Total de Água Faturada</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>2 957 134</b>	<b>100,0%</b>
Variação %		-3,5%		-0,4%		-3,7%		2,9%

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

## 7. BALANÇO HÍDRICO

Variáveis ERSAR	Descrição	2022	2023	2024	Var.24/23		2025	Var.25/24	
					Valor	%		Valor	%
-	1.Água Distribuída	3 790 587	3 870 200	3 679 309	-190 891	-4,9%	3 877 638	198 329	5,4%
-	2.Consumo Município de Mira *	398 044	332 527	280 556	-51 971	-15,6%	269 719	-10 837	-3,9%
dAA41ab	3.Água Entrada no Sistema (1+2)	4 188 631	4 202 727	3 959 865	-242 862	-5,8%	4 147 357	187 492	4,7%
dAA45ab	4.Consumos Concelho de Cantanhede	2 356 448	2 372 876	2 343 080	-29 796	-1,3%	2 432 537	89 457	3,8%
	5.Consumo Município de Mira	398 044	332 527	280 556	-51 971	-15,6%	269 719	-10 837	-3,9%
	6.Consumos Concelhos Limitrofes **	149 143	174 712	163 270	-11 442	-6,5%	165 474	2 204	1,3%
	7.Consumos Jardins e Instalações Deportivas***	95 403	105 558	87 387	-18 171	-17,2%	89 404	2 017	2,3%
Consumo não faturado medido	8.Consumo Próprio + Bombeiros	8 991	11 104	13 091	1 987	17,9%	11 919	-1 172	-9,0%
Consumo faturado não medido	9. Outros Consumos Facturados Medidos****	56	319	0	-319	-100,0%	0	0	
Consumo não faturado não medido	10. Outros Consumos Não Facturados Não Medidos*****	260 099	265 315	259 374	-5 941	-2,2%	268 742	9 368	
dAA44ab	11.Consumo Autorizado (4+5+6+7+8+9+10)	3 268 184	3 262 411	3 146 758	-115 653	-3,5%	3 237 795	91 036	2,9%
dAA50ab	12. Água Faturada (11-8-10)	2 999 094	2 985 992	2 874 293	-111 699	-3,7%	2 957 134	82 841	2,9%
-	13. Água Faturada Clientes (12-7-9)	2 903 635	2 880 115	2 786 906	-93 209	-3,2%	2 867 730	80 824	2,9%
dAA53ab	14. Água Não Faturada (3-12)	1 189 537	1 216 735	1 085 572	-131 163	-10,8%	1 190 223	104 651	9,6%
Perdas de Água	15. Perdas de Água	920 447	940 316	813 107	-127 209	-13,5%	909 562	96 456	11,9%
Uso não Autorizado	16. Uso não Autorizado (11*1,5%)	49 023	48 936	47 201	-1 735	-3,5%	48 567	1 366	2,9%
Perdas de água por erros de medição	17. Perdas de água por erros de medição (11*9%)	82 840	84 628	73 180	-9 661	-11,7%	81 861	8 681	11,9%
Perdas Aparentes	18. Perdas aparentes (16+17)	131 863	133 565	120 381	-11 482	-8,7%	130 428	10 047	8,3%
dAA55ab	19. Perdas reais (16+17)	788 584	806 752	692 726	-115 727	-14,3%	779 135	86 409	12,5%
	15. Taxa de Perdas (14-8/1)	<b>31,1%</b>	<b>31,15%</b>	<b>29,15%</b>			<b>30,39%</b>		
	16. Água não faturada	<b>28,4%</b>	<b>28,95%</b>	<b>27,41%</b>			<b>28,70%</b>		

QUADRO – BALANÇO HÍDRICO (2022-2025)

\* 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

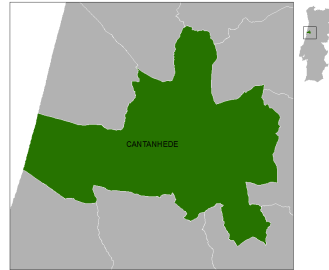
## Entidade Gestora:

INOVA  
Zona Industrial de Cantanhede Apartado 57, 3064-909 CANTANHEDE  
Tel. + 351 231 410 830 + 351 231 423 850, Fax + 351 231 410 838, Email geral@inova-emp



### 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
Unidades 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)	20235
Alojamentos servidos por soluções individuais de saneamento de águas residuais controladas (n.º)	118
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	2227957
Plano de ação para o controlo de afliências 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)	566,1
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)	48
Licenciamento de descargas (%)	44
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,58
Índice de segurança e resiliência (em 200)	100
Sazonalidade das afliências	2
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	0,09
Acessibilidade física ao tratamento (%)	100
Consumo de energia no tratamento (kWh/m³)	0,67
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	96
Benefício do tarifário social (%)	50
Utilização de volumes planeados (%)	186
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	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	●	0,29 % [0, 0,50]	★★★	■■■■■	
AR 04 - Ocorrência de inundações	●	0,53 /(1000 ramais/ano) [0, 0,25]	★★★	■■■■■	
AR 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AR 06 - Cobertura dos gastos	●	109 % [100, 110]	★★★	■■■■■	
AR 08 - Adesão ao serviço por rede fixa	●	99,1 % [95,0, 100]	★★★	■■■■■	
AR 09 - Reabilitação de coletores	●	0,6 %/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	●	23 % >=75	★★	■■■■■	Devido a limitações do Portal ERSAR, o valor apresentado encontra-se incorreto devendo ser considerado o valor 9%.
AR 12 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	162 % [70, 99]	★	■■■■■	
AR 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais	●	2,2 / (10 <sup>6</sup> m³.ano) [2,1, 3,5]	★★★	■■■■■	
AR 15 - Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais	●	4,1 / (100 km.ano) [5,0, 12,0]	★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AR 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,90 kWh/(m³.100m) [0,27, 0,54]	★	■■■■■	
AR 17 - Produção de lamas no tratamento	●	0,1 kg/m³ [0,0, 1,0]	★	⊙ ■■■■	
AR 18 - Produção de água para reutilização	●	0,2 % [20,0, 100,0]	★	■■■■■	
AR 19 - Produção própria de energia	●	1 % >=10	★★★	■■■■■	
AR 20 - Controlo de descargas de emergência e de tempestade	●	100 % [90, 100]	★★★	■■■■■	
AR 21 - Cumprimento dos requisitos de descarga	■	NA 100		■■■■■	A informação para o cálculo do indicador não foi disponibilizada à ERSAR por causa não imputável à EGS.

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. A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.

## 9. GESTÃO DO SISTEMA DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS

Dados Gerais Sector Saneamento de Águas Residuais	
Sistema em alta utilizado	Aguas do Centro Litoral, SA.
Acessibilidade física do serviço - %	98,6%
Subsistemas Municipais - Unidades	1
ETAR's - Unidades	9
Estações Elevatórias - Unidades	65
Comprimento Total de Coletores - Km(s)	566,3
Ramais - Unidades	18 935
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 (2025)

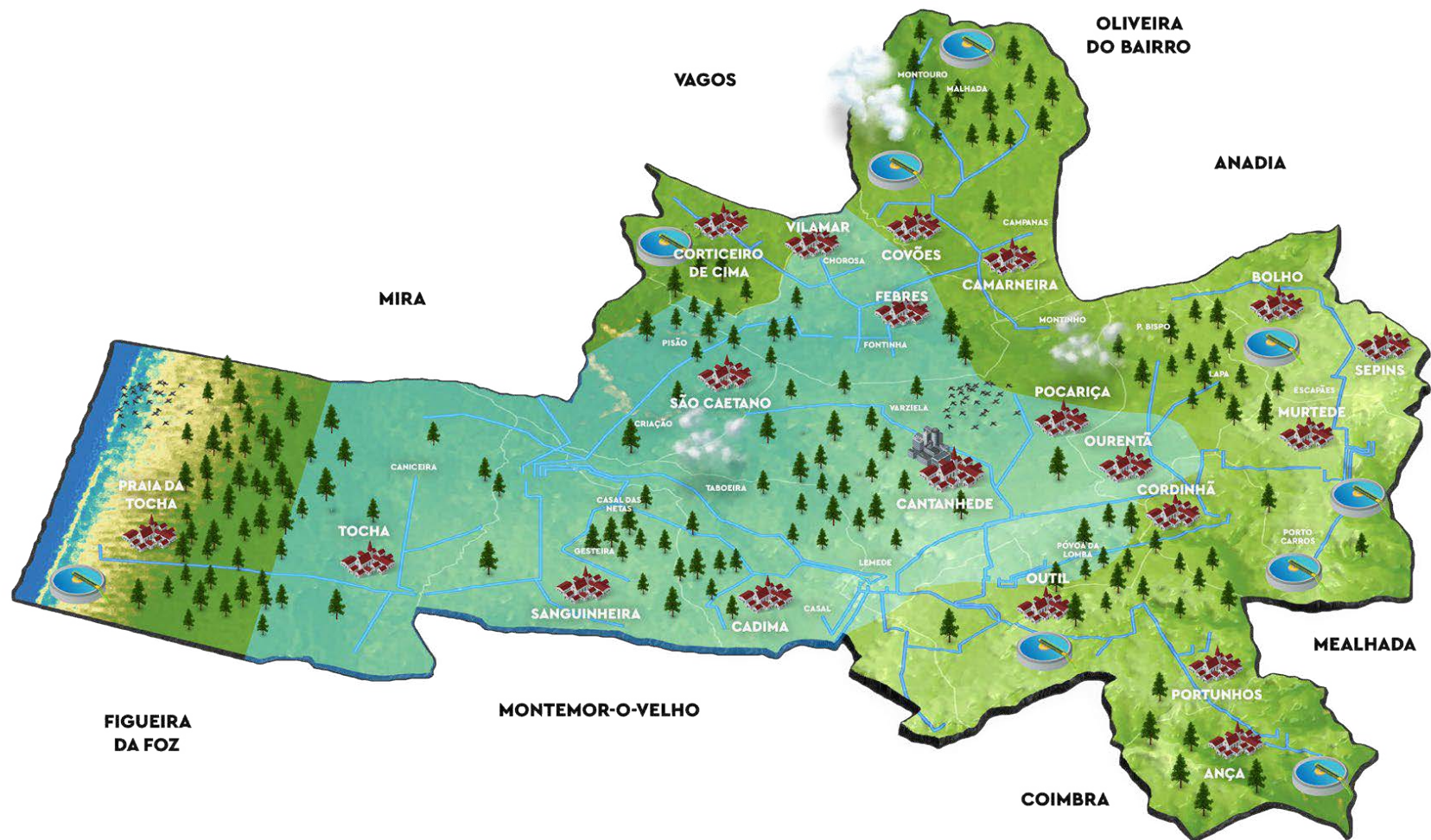


FIGURA – O SISTEMA DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS (2025)

## 10. VOLUMES DO TRATAMENTO

Designação da ETAR	Nível de Tratamento	% de Cumprimento de Parametros de Descarga			Volume de Água Residual Tratada (m³/ano)		
		2025	2024	2023	2025	2024	2023
Ançã	Terciário	96%	100%	100%	257 266	335 634	323 674
Murtede	Terciário	94%	100%	100%	87 841	95 297	92 355
Praia da Tocha	Secundário	98%	100%	100%	35 585	32 788	40 651
Corticeiro de Cima	Secundário	98%	100%	100%	233 926	260 842	362 185
Outil	Terciário	100%	100%	100%	94 458	132 017	118 204
Bolho / Sepins	Terciário	100%	100%	100%	149 569	158 222	152 266
Covões	Secundário	92%	100%	100%	73 807	62 437	91 381
Malhada	Secundário com desinfecção	100%	100%	100%	104 083	105 288	131 781
Porto Carros / Emxofães	Secundário	100%	100%	100%	24 709	22 256	22 599
Sub-Total					1 061 244	1 204 781	1 335 096
Sistema em Alta- Águas do Centro Litoral					1 721 285	1 387 256	1 549 268
Totais					2 782 529	2 592 037	2 884 364

QUADRO – INDICADORES DAS INSTALAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS (2023-2025)

## II. AVALIAÇÃO QUALIDADE DE SERVIÇOS PROVISÓRIA DE 2025 PARA O SISTEMA TRATAMENTO ÁGUAS RESIDUAIS

Adequação da interface com o utilizador							
Código ERSAR	Indicador	Referência 2025	INOVA 2025	INOVA 2024	RASARP 2024 - Média Nacional 2024		
AR01	Acessibilidade física do serviço (%)	[70;100]	99% ●	98% ●	79%	●	
AR02	Acessibilidade económica do serviço (%)	[0;0,5]	0,28% ●	0,29% ●	0,27%	●	
AR03	Ocorrência de inundações (n.º/ 1000 ramais.ano)	[0,0;0,25]	0,63 ●	0,53 ●	4,74	●	
AR04	Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%)	[100]	100% ●	100% ●	94%	●	
Sustentabilidade da gestão do serviço							
Código ERSAR	Indicador	Referência 2025	INOVA 2025	INOVA 2024	RASARP 2024 - Média Nacional 2024		
AR06	Cobertura dos Gastos Totais	[100;110]	107% ●	109% ●	98%	●	
AR08	Adesão ao serviço (%)	[95;100]	99,16% ●	99,1% ●	90%	●	
AR09	Reabilitação de coletores (%/ano)	[1,5;4,0]	0,43% ●	0,60% ●	0,10%	●	
AR10	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km-ano)]	[0]	0,00 ●	0,0 ●	1,1	●	
AR11	Monitorização da condição de coletores (%)	>=75	0,0 ●	23% ●	2%	●	
AR12	Utilização da infraestrutura de tratamento (%)	[70;95]	118% ●	162% ●	92%	●	
AR14	Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais (%)	[2,1;3,5]	3,95 ●	2,2 ●	6,8	●	
AR15	Adequação dos Recursos Humanos [n.º/(100 km-ano)]	[5;12]	4,1 ●	4,1 ●	5,2	●	
Sustentabilidade ambiental							
Código ERSAR	Indicador	Referência 2025	INOVA 2025	INOVA 2024	RASARP 2024 - Média Nacional 2024		
AR16	Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)]	[0,27;0,54]	0,91 ●	0,90 ●	0,75	●	
AR17	Produção de lamas no tratamento (kg/m3)	[0,0;0,6]	0,1% ●	0,1% ●	0,7%	●	
AR18	Produção de água para reutilização (%)	[5,0;100]	0% ●	0,2% ●	6%	●	
AR19	Produção própria de energia (%)	[10;+00]	9,8% ●	1% ●	6%	●	
AR20	Controlo de descargas de emergência e tempestade (%)	[90;100]	100% ●	100% ●	18%	●	

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

QUADRO – 4ª GERAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM A.R: INOVA-EM 2024-2025 E MÉDIA NACIONAL 2024

## 12. CLIENTES E VOLUMES SISTEMA TRATAMENTO ÁGUAS RESIDUAIS

QUADRO – EVOLUÇÃO DO N° CLIENTES DE SANEAMENTO (2022-2025)

Tipo de Utilizadores / Clientes	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%
Doméstico	17 966	91,2%	17 962	91,2%	18 179	91,3%	18 311	91,3%
Doméstico - Tarifário Famílias Numerosas	42	0,2%	42	0,2%	38	0,2%	40	0,2%
Doméstico - Tarifário Social	24	0,1%	20	0,1%	20	0,1%	18	0,1%
Não Doméstico	1 619	8,2%	1 613	8,2%	1 625	8,2%	1 641	8,2%
Não Doméstico - Tarifário Social	35	0,2%	37	0,2%	37	0,2%	38	0,2%
Utilizadores com Elevados Caudais de Descarga	14	0,1%	14	0,1%	14	0,1%	12	0,1%
<b>Total</b>	<b>19 700</b>	<b>100%</b>	<b>19 688</b>	<b>100%</b>	<b>19 913</b>	<b>100%</b>	<b>20 060</b>	<b>100%</b>
Novos Clientes (Variação)	160		112		225		147	
Novos Clientes (Variação %)		0,8%		-0,1%		1,1%		0,7%

QUADRO – EVOLUÇÃO DA ÁGUA RESIDUAL FATURADA EM m³ (2022-2025)

m³ Facturados por Tipo de Utilizador	2022		2023		2024		2025	
	m³	%	m³	%	m³	%	m³	%
Domésticos (Inclui Tarifário Social e Famílias Numerosas)	1 481 039	60,3%	1 396 845	59,8%	1 379 596	61,9%	1 432 278	60,8%
Não Doméstico	314 658	12,8%	250 760	10,7%	227 392	10,2%	293 282	12,5%
Não Doméstico - Tarifário Social	67 482	2,7%	61 580	2,6%	62 524	2,8%	65 039	2,8%
Utilizadores com Elevados Caudais de Descarga*	594 580	24,2%	626 514	26,8%	558 445	25,1%	564 960	24,0%
<b>Total Geral</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>2 355 558</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>-107 743</b>	<b>-4,6%</b>	<b>127 601</b>	<b>5,7%</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 - %	58,2%
Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva- %	57%
Ecocentro - Unidades	1
Ecopontos - Unidades	377
Oleões - Unidades	46
Viaturas afetas à recolha indiferenciada - Unidades	6
Viaturas afetas à recolha bioresíduos - Unidades	1
Capacidade instalada de contentores - m <sup>3</sup>	1 294
Índice de conhecimento de ativos físicos -%	89
Densidade de ecopontos (hab./ecoponto)	94

QUADRO – O SISTEMA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) EM NÚMEROS (2025)

# 14. INDICADORES GERAIS DO SISTEMA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

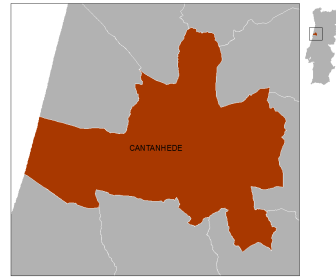
## Entidade Gestora:

**INOVA**  
 Zona Industrial de Cantanhede Apartado 57, 3064-909 CANTANHEDE  
 Tel. + 351 231 410 830 + 351 231 423 850, Fax + 351 231 410 839, Email 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 baika
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)	13.848
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	1931
Biorresíduos recolhidos seletivamente (t/ano)	950



## Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Tipologia de sistema de recolha disponível	Porta-a-porta (contentores): 8 %; Porta-a-porta (sacos): 0 %; Coletiva por proximidade: 92 %
Índice de circularidade (em 100)	35
Índice de faturação em função da produção (em 100)	10
Índice de conhecimento de ativos físicos e otimização da recolha (em 100)	89
Expostos de deposição coletiva (n.º)	NA
Oleões (n.º)	46
Exocentros (n.º)	1
Estações de transferência (n.º)	0
Unidades de compostagem comunitária (n.º)	0
Unidades de compostagem doméstica (n.º)	0
Capacitação técnica na recolha	0,1
Benefício do tarifário social (%)	50
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
RU 01 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de biorresíduos	⊕	59 % [33;100]	★★★	⊕ ⊕ ⊕	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
RU 02 - Acessibilidade do serviço de deposição seletiva multimaterial	●	57 % [60;100]	★★★	— — —	
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,25 % [0;0,50]	★★★	— — — — —	
RU 04 - Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	6,1 (-) [6,0;24,0]	★★	— — — — —	
RU 05 - Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	—	NA [1;54,0]	—	— — — — —	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	●	93 % [0]	★★★	— — —	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
RU 07 - Cobertura dos gastos	●	106 % [100;110]	★★★	— — — — —	
RU 08 - Disponibilidade das viaturas de recolha	●	98 % [90;100]	★★★	— — — — —	
RU 09 - Renovação do parque de viaturas	●	533.343 km/viatura [0;250000]	★★★	— — — — —	
RU 13 - Rentabilização do parque de viaturas de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	●	364 kg/(m².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	●	2,9 n.º/10 <sup>3</sup> [1;0;3,0]	★★★	— — — — —	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
RU 19 - Taxa de recolha seletiva	●	26 % [40;100]	★★★	⊕ — —	
RU 22 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva de biorresíduos e indiferenciada	●	19 kg CO <sub>2</sub> /t [0;15]	★★★	— — — — —	
RU 23 - Emissões de gases de efeito de estufa da recolha seletiva multimaterial	—	NA [0;60]	—	— — — — —	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multimaterial é da entidade gestora em alta.

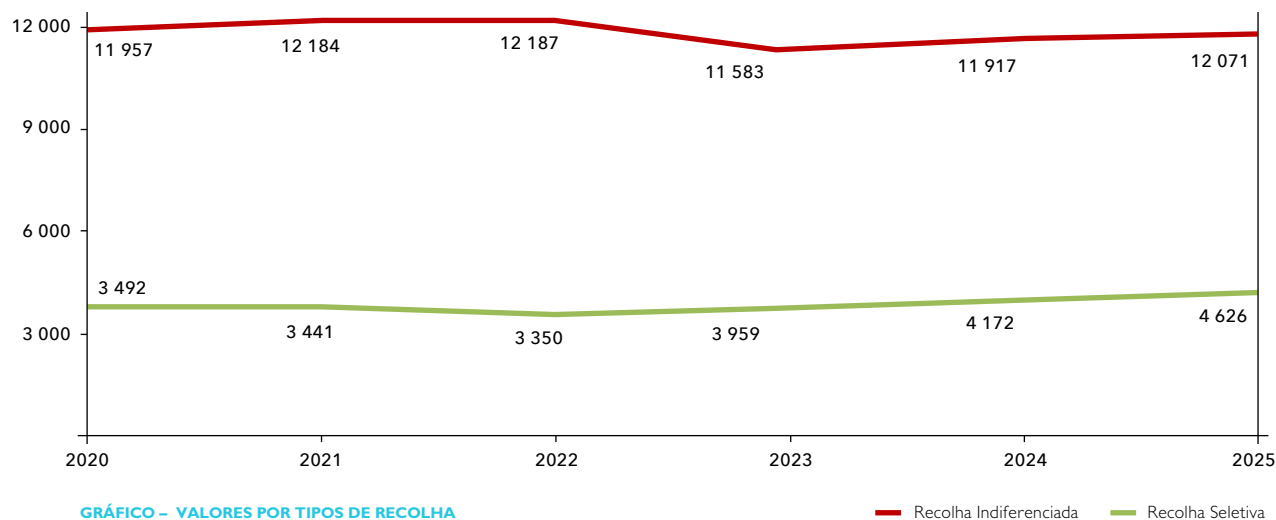
Avaliação: ● qualidade de serviço boa, ● qualidade de serviço mediana, ● qualidade de serviço insatisfatória, ⊕ alerta, — NA não aplicável, ✖ NR não respondeu

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



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				%
2020	11 590	75,02%	504	734	1004	946		671	3 859	25,0%	15 449	424	85
2021	11 744	75,16%	538	725	1011	835		772	3 881	24,8%	15 624	432	89
2022	11 814	76,03%	544	711	997	724		749	3 724	24,0%	15 538	433	88
2023	11 583	74,53%	522	698	1005	548	38	1 148	3 959	25,5%	15 542	438	100
2024	11 917	74,07%	548	719	974	762	188	981	4 172	25,9%	16 089	439	98
2025	12 071	72,30%	507	760	1000	1 084	261	1 013	4 626	27,7%	16 696	441	100
<b>Varição 2025-2024</b>	<b>154</b>	<b>0</b>	<b>-41</b>	<b>41</b>	<b>26</b>	<b>322</b>	<b>73</b>	<b>32</b>	<b>454</b>	<b>0</b>	<b>608</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Varição 2025-2024 (%)</b>	<b>1,3%</b>	<b>-2,4%</b>	<b>-7,5%</b>	<b>5,7%</b>	<b>2,7%</b>	<b>42,3%</b>	<b>39,0%</b>	<b>3,3%</b>	<b>10,9%</b>	<b>6,8%</b>	<b>3,8%</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,4%</b>

\* Não inclui verdes

QUADRO – EVOLUÇÃO DA PRODUÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS NO CONCELHO DE CANTANHEDE (2020-2025) – VALORES EM TONELADAS

## 16. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS PROVISÓRIA DE 2025 PARA GESTÃO DO SISTEMA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Adequação do serviço ao utilizador								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2025	INOVA 2025	INOVA 2024	RASARP 2025 - Média Nacional 2024			
RU01	Acessibilidade do serviço de deposição seletiva de bioresíduos (%)	[30;100]	58%	59%				
RU02	Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva (%)	[60;100]	57%	57%	●	●	45%	●
RU03	Acessibilidade económica do serviço (%)	[0;0.5]	0,25%	0,3%	●	●	0,19%	●
RU04	Lavagem de Contentores	[6.0;24]	5	6	●	●	5	●
RU06	Resposta a reclamações e sugestões (%)	[100]	98%	93%	●	●	93%	●
Sustentabilidade da gestão do serviço								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2025	INOVA 2025	INOVA 2024	RASARP 2025 - Média Nacional 2024			
RU07	Cobertura dos Gastos	[100;110]	104%	106%	●	●	68%	●
RU08	Disponibilidade das viaturas de recolha (%)	[90;100]	98%	98%	●	●	78%	●
RU09	Renovação do parque de viaturas (km/viatura)	[0;250.000]	407 413	533 343	●	●	289 472	●
RU13	Rentabilização do parque de viaturas (kg/m³.ano)	[400;500]	374	364	●	●	403	●
RU17	Adequação dos Recursos Humanos (n.º/1000 t)	[1.0;3.0]	2,9	2,9	●	●	2,4	●
Sustentabilidade ambiental								
Código ERSAR	Indicador	Referência 2025	INOVA 2025	INOVA 2024	RASARP 2025 - Média Nacional 2024			
RU19	Taxa de recolha seletiva (%)	[40;100]	28%	26%	●	●	22%	●
RU22	Emissão de gases com efeito de estufa (kg CO2/t)	[0;15]	19	19	●	●	20	●

● 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 2024-2025 E MÉDIA NACIONAL 2024

## 17. EVOLUÇÃO CLIENTES E DADOS DE FATURAÇÃO 2025

QUADRO – EVOLUÇÃO DO N° DE CLIENTES RSU (2022-2025)

Tipo de Utilizadores / Clientes	2022	%	2023	%	2024	%	2025	%
Doméstico	18 506	89,3%	18 493	88,6%	18 709	88,9%	18 827	88,9%
Doméstico - Tarifário Social	24	0,1%	20	0,1%	20	0,1%	18	0,1%
Doméstico - Sem Adesão ao Serviço de Abastecimento de Água	220	1,1%	199	1,0%	192	0,9%	178	0,8%
Não Doméstico	1 688	8,1%	1 864	8,9%	1 839	8,7%	1 877	8,9%
Não Doméstico - Tarifário Social	30	0,1%	6	0,0%	6	0,0%	8	0,0%
Não Doméstico - Grandes Produtores de Resíduos	258	1,2%	284	1,4%	273	1,3%	262	1,2%
<b>Total</b>	<b>20 726</b>	<b>100%</b>	<b>20 866</b>	<b>100%</b>	<b>21 039</b>	<b>100%</b>	<b>21 170</b>	<b>100%</b>
Novos Clientes (Variação)	126		140		173		131	
Novos Clientes (Variação %)	0,6%		0,7%		0,8%		0,6%	

Em Função do Consumo Faturado (em m³) de Água	2022 m³	2023 m³	2024 m³	2025 m³
Doméstico (Inclui Tarifário Social)	1 636 388	1 646 101	1 591 725	1 681 703
Não Doméstico	152 510	139 997	117 954	135 016
Não Doméstico - Tarifário Social	64 074	18 392	1 258	1 679
<b>Total</b>	<b>1 852 972</b>	<b>1 804 490</b>	<b>1 710 937</b>	<b>1 818 398</b>
Variação	-3 704	-48 483	-93 552	107 460
Variação %	-0,2%	-2,6%	-5,2%	6,3%

Em Função da Produção de Resíduos Urbanos Medidos	2022 m³	2023 m³	2024 m³	2025 m³
Não Doméstico - Grandes Produtores de Resíduos	17 158	19 064	21 483	21 981
Variação	909	1 906	2 418	498
Variação %	5,6%	11,1%	12,7%	2,3%

QUADRO – EVOLUÇÃO DAS QUANTIDADES PARA EFEITOS DE APLICAÇÃO DA COMPONENTE VARIÁVEL DE RSU EM m³ (2022-2025)

## 18. ACESSIBILIDADE ECONÓMICA DOS SERVIÇOS REGULADOS

Cliente Doméstico: Consumo Mensal 10 m <sup>3</sup>	2022	2023	2024	2025
<b>Águas Abastecimento</b>				
Tarifa Fixa - €uros	2,28	2,49	2,51	2,59
Tarifa Variável - €uros	5,23	5,99	6,05	6,23
Sub-Total	7,51	8,48	8,56	8,82
Indicador de Acessibilidade Económica (%)	0,26%	0,27%	0,24%	0,25%
<b>Águas Residuais</b>				
Tarifa Fixa - €uros	4,01	4,09	4,67	4,81
Tarifa Variável - €uros	3,72	4,14	4,73	4,87
Sub-Total	7,72	8,23	9,40	9,68
Indicador de Acessibilidade Económica (%)	0,27%	0,26%	0,27%	0,28%
<b>Resíduos Urbanos</b>				
Tarifa Fixa - €uros	3,14	4,06	4,46	4,73
Tarifa Variável - €uros	2,59	3,47	3,84	4,07
Sub-Total	5,73	7,53	8,30	8,79
Indicador de Acessibilidade Económica (%)	0,20%	0,24%	0,24%	0,25%
<b>Total Serviços de Águas e Resíduos - €uros</b>	<b>20,96</b>	<b>24,24</b>	<b>26,25</b>	<b>27,29</b>
<b>Indicador de Acessibilidade Económica A.A, A.R e R.U (%)</b>	<b>0,72%</b>	<b>0,77%</b>	<b>0,75%</b>	<b>0,78%</b>

QUADRO – EVOLUÇÃO DO VALOR DA FATURA MENSAL CLIENTE DOMÉSTICO (2022-2025)

## 19. COBRANÇAS E SUSPENSÕES

Tipo de Utilizadores / Clientes	2022	2023	2024	2025	Var.25/24	
					Valor	%
Avisos de Interrupção do Fornecimento (Unidades)	2 545	2 778	2 677	2 959	282	11%
Suspensões Efetivadas (Unidades)	471	349	400	434	34	9%
Taxa de Suspensões Efetivadas (%)	19%	13%	15%	15%	0%	-2%
Restabelecimento após Suspensão do Fornecimento (Unidades)	350	288	317	343	26	8%
Taxa de Restabelecimento após Suspensão do Fornecimento (%)	74%	83%	79%	79%	0%	0%

QUADRO – EVOLUÇÃO DAS SUSPENSÕES (2022-2025)

## 20. SERVIÇO AO CLIENTE

Serviço ao Cliente	2024	2025
<b>Atendimento Presencial:</b>	<b>8 535</b>	<b>7 920</b>
<b>Tempo de Resposta (%) :</b>		
Colocação de Contador <= 2 Dias Úteis	97%	98%
Construção Ramais <= 15 Dias Úteis	88%	96%
Limpeza de Fossas <= 8 Dias Úteis	92%	97%
Recolha de Verdes <= 8 Dias Úteis	93%	100%
Recolha de Monstros <= 8 Dias Úteis	95%	100%
Deteção de Fugas	86%	96%
Parecer Processos de Obras <= 10 Dias Úteis	96%	98%
Reclamações Serviço de Abastecimento de Água <= 22 Dias Úteis	99%	99%
Reclamações Serviço de Águas Residuais <= 22 Dias Úteis	100%	100%
Reclamações Serviço de Gestao de Residuos Urbanos <= 22 Dias Úteis	100%	98%
<b>Nº Reclamações/ Sugestões:</b>		
<b>Serviço de Abastecimento de Água:</b>		
Leitura, faturação e cobrança	28	24
Ligação e (re)ativação do serviço		1
Outros assuntos qualidade do serviço	12	35
Qualidade do Serviço - Assistência técnica e visitas combinadas	23	12
Tarifário	28	4
Qualidade da Água	2	6
Qualidade do Serviço - Pressão de serviço	17	6
Qualidade do Serviço - Interrupções de fornecimento	5	7
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>95</b>
<b>Sugestões e pedidos telefónicos (dAA89b e dAA90b)</b>		
Atendimento	121	110
Contratação	336	499
Indisponibilidade da rede pública	17	26
Interrupção por mora e restabelecimento	357	656
Leitura, faturação e cobrança	0	653
Ligação e (re)ativação do serviço	730	0
Outros assuntos qualidade do serviço	184	0
Qualidade da água	11	5
Qualidade do Serviço - Assistência técnica e visitas combinadas	510	975
Qualidade do Serviço - Interrupções de fornecimento	0	0
Qualidade do Serviço - Pressão de serviço	103	158
Tarifário	0	0
<b>Total</b>	<b>2369</b>	<b>3 082</b>

<b>Serviço de Águas Residuais:</b>		
Leitura, faturação e cobrança	6	4
Qualidade do Serviço - Problemas técnicos na rede pública de saneamento	17	13
Outros assuntos qualidade do serviço	8	33
Tarifário	0	1
Qualidade do Serviço - Assistência técnica e visitas combinadas	6	3
Ligação e (re)ativação do serviço	4	4
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>58</b>
<b>Sugestões e pedidos telefónicos (dAR90b e dAR91b)</b>		
Atendimento	0	0
Contratação	0	119
Indisponibilidade da rede pública	0	0
Leitura, faturação e cobrança	0	0
Ligação e (re)ativação do serviço	232	99
Outros assuntos qualidade do serviço	0	0
Qualidade do Serviço - Assistência técnica e visitas combinadas	0	0
Qualidade do serviço - Limpeza e manutenção de fossas sépticas	338	362
Qualidade do Serviço - Problemas técnicos na rede pública de saneamento	42	59
Tarifário	0	0
<b>Total</b>	<b>694</b>	<b>639</b>
<b>Serviço de Gestão de Residuos Urbanos:</b>		
Tarifário	0	3
Qualidade do serviço - Lavagem e manutenção contentores	4	6
Outros assuntos qualidade do serviço	9	14
Qualidade do serviço - Recolhas dedicadas	9	16
Leitura, faturação e cobrança	2	1
Qualidade do serviço - Problemas associados ao serviço de recolha	15	2
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>42</b>
<b>Sugestões e pedidos telefónicos (dRU102b e dRU103b)</b>		
Atendimento	0	0
Contratação	0	0
Disponibilidade do serviço de recolha de RU	0	0
Leitura, faturação e cobrança	0	0
Outros assuntos qualidade do serviço	0	0
Qualidade do Serviço - Assistência técnica e visitas combinadas	3 193	3 487
Qualidade do serviço - Lavagem e manutenção contentores	0	0
Qualidade do serviço - Problemas associados ao serviço de recolha	0	0
Qualidade do serviço - Recolhas dedicadas	131	350
Tarifário	0	0
<b>Total</b>	<b>3 402</b>	<b>3 921</b>

<b>Serviço Específicos:</b>		
Cientes com Fatura Electrónica	5 932	6 344
Cientes com Débito Direto	15 284	15 554
Cientes com Adesão ao Balcão Digital	2 780	3 129
<b>Nº Faturas Emitidas</b>		
Nº Faturas Emitidas para pagamento por Débito Direto	262 749	280 344
Nº Faturas Emitidas pagas por Débito Direto	181 767	185 050
% de Faturas Emitidas pagas por Débito Direto	68%	65%

## 21. SATISFAÇÃO CLIENTE

Satisfação do Cliente	2023	2024	2025
<b>Serviços Prestados</b>	<b>Média</b>	<b>Média</b>	<b>Média</b>
Satisfação face ao serviço de abastecimento de água	4,04	3,96	4,24
Satisfação face ao serviço de saneamento de águas residuais	4,01	4,04	4,69
Satisfação face ao serviço de gestão de resíduos urbanos	3,99	4,07	4,53
Satisfação face aos espaços verdes	4,36	4,43	4,66
Satisfação face à limpeza urbana	3,69	3,90	4,38
Satisfação face à Expofacic	4,28	4,33	4,49
<b>Prestação de serviços no geral</b>	<b>3,83</b>	<b>3,97</b>	<b>4,47</b>
<b>Outras Questões Colocadas</b>	<b>Média</b>	<b>Média</b>	<b>Média</b>
Rapidez de atendimento	3,88	4,19	4,61
Simpatia / cortesia no atendimento	4,08	4,31	4,66
Rapidez na resolução de problemas	3,88	4,04	4,52
Qualidade na resolução de problemas	3,95	4,12	4,54
Qualidade do serviço prestado considerando o preço pago	3,30	3,22	4,54

\* 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)

## 22. GESTÃO DA PERFORMANCE INTEGRADA

Classificação Global	Classificação	
	100%	101,87%
<b>Financeira</b>	<b>30%</b>	<b>● 110,31%</b>
F.1 - Praticar tarifa socialmente aceitável que garanta a sustentabilidade dos sistemas (A.A, A.R e R.U)	32,5%	● 111,24%
F.2 - Criar Valor / Redução do défice dos restantes serviços prestados (Expofacic, Espaços Verdes, Limpeza e Transportes Urbanos)	22,5%	● 101,06%
F.3 - Reduzir os gastos operacionais (m3 A.A / m3 A.R / ton. / m2)	30%	● 104,97%
F.4 - Aumentar os recebimentos dos clientes	5%	● 100,58%
F.5 - Aumentar o EBITDA	10%	● 149,00%
<b>Processos Internos</b>	<b>30%</b>	<b>● 94,09%</b>
P.1 - Reduzir o consumo de bens e serviços externos	15%	● 92,91%
P.2 - Aumentar a produtividade física dos recursos humanos	8%	● 84,81%
P.3 - Melhorar a qualidade do serviço / produto	13%	● 64,57%
P.4 - Aumentar o volume de serviços prestados	15%	● 102,06%
P.5 - Promover a sustentabilidade ambiental	15%	● 102,88%
P.6 - Investimentos prazos e orçamentos previstos	6%	● 153,91%
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%	● 77,58%
<b>Clientes</b>	<b>30%</b>	<b>● 94,46%</b>
C.1 - Resposta a reclamações e sugestões	50%	● 95,89%
C.2 - Melhorar a perceção do serviço	50%	● 93,04%
<b>Aprendizagem e Conhecimento</b>	<b>10%</b>	<b>● 122,04%</b>
A.1 - Desenvolver as competências e as performances individuais	15%	● 98,24%
A.2 - Consolidar o sistema de gestão integrado (Qualidade, Ambiente e Segurança)	85%	● 126,25%

QUADRO – BALANCED SCORE CARD (BSC)



Cantanhede  
Município



**INOVA**  
EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO E SOCIAL DE CANTANHEDE-EM-SA