



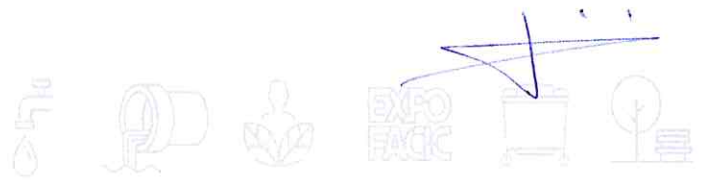
RELATÓRIO DE GOVERNO SOCIETÁRIO 2021





ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. REGISTO E ESTRUTURA DE CAPITAL	4
3. PARTICIPAÇÕES SOCIAIS	4
4. FUNÇÃO ACIONISTA	4
5. VISÃO, MISSÃO, OBJECTIVOS E POLÍTICAS	5
5.1 Visão	5
5.2 Missão	5
5.3 Objeto social estatutariamente definido	5
5.4 Políticas estabelecidas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS)	6
6 ÓRGÃOS SOCIAIS	8
6.1 Assembleia Geral	8
6.2 Conselho de Administração	9
6.3 Fiscalização	12
6.4 O Revisor Oficial de Contas	13
7 ORGANIZAÇÃO INTERNA	14
7.1 Estatutos	14
7.2 Competência do Conselho de Administração	14
7.3 Organograma	16
7.4 Deontologia dos colaboradores	17
7.5 Práticas disciplinares	17
7.6 Horário de trabalho	18
7.7 Certificações ISO, Controlo Interno e tecnologia	18
7.8 Regulamentos dos Serviços	21
7.9 Gestão da Pandemia Covid-19	21
8 CONTROLO INTERNO E GESTÃO DE RISCOS	23
9 LEGISLAÇÃO, REGULAÇÃO e CONTROLO	24
10 INFORMAÇÃO	25
10.1 Acionista	25



10.2	Sítio de Internet.....	25
10.3	Outros.....	26
11	TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS E OUTRAS.....	27
12	ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE DA EMPRESA (ECONÓMICA, SOCIAL E AMBIENTAL) ...	28
13	AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO	38

1. INTRODUÇÃO

A INOVA – Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanhede, E.M.-S.A., adiante designada só por INOVA-EM, é uma Empresa Local, sobre a forma jurídica de Sociedade Anónima Unipessoal, constituída em 16 de abril de 2002, de acordo com o estabelecido na Lei n.º 58/98 de 18 de agosto como entidade empresarial municipal de natureza pública e como tal se manteve durante a vigência da Lei nº 53-F/2006.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto que aprova o novo “*regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais*”, a INOVA-EM adotou um modelo de sociedade anónima, apresentando-se hoje como pessoa coletiva de direito privado com natureza municipal.

A publicação do Decreto-lei n.º 133/2013, de 03 de outubro que veio estabelecer os princípios do setor público empresarial, incluiu também o setor empresarial local no seu âmbito, aplicando-lhe várias das suas disposições por força do artigo 67º.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, de 28 de março, estabelece os princípios de bom governo das empresas do setor empresarial do Estado e é de aplicação subsidiária quanto ao relatório de governo societário das empresas locais.

2. REGISTO E ESTRUTURA DE CAPITAL

A INOVA-EM tem o número de identificação de pessoa coletiva 506 091 481 e está inscrita na Conservatória do Registo Comercial de Cantanhede com igual número.

Acionista Único: Município de Cantanhede.

Capital social: 11.647.332,00 € (onze milhões seiscentos e quarenta e sete mil trezentos e trinta e dois euros)

O capital social da empresa é representado por 11.647.332 ações de valor nominal de 1,00€ (um euro) cada.

3. PARTICIPAÇÕES SOCIAIS

A INOVA-EM não é detentora de quaisquer participações noutras empresas ou entidades.

É utilizadora, por decisão do Município acionista dos serviços de:

- Águas do Centro Litoral, S.A.
- ERSUC – Resíduos Sólidos do centro, S.A.
- CESAB – Centro de Serviços do Ambiente

4. FUNÇÃO ACIONISTA

A função acionista é exercida exclusivamente pelo Órgão Executivo do Município de Cantanhede, sem prejuízo do poder de acompanhamento e fiscalização da atividade da empresa conferido legalmente e nos termos estatutários à Assembleia Municipal.

5. VISÃO, MISSÃO, OBJECTIVOS E POLÍTICAS

5.1 Visão

“Procurar ser uma entidade gestora de referência a nível nacional, relativamente aos serviços públicos de abastecimento de água, águas residuais e resíduos urbanos e contribuir para que Cantanhede seja um dos Concelhos com melhor qualidade de vida do país”.

5.2 Missão

“Garantir a um custo socialmente aceitável a qualidade dos serviços públicos municipais de abastecimento de água, águas residuais e resíduos urbanos, bem como garantir que todas as restantes atribuições delegadas pelo Município de Cantanhede são desenvolvidas com critérios de eficácia e eficiência, promovendo-se a qualidade de vida das populações e obedecendo-se a critérios de sustentabilidade económico-financeira e ambiental.”

5.3 Objeto social estatutariamente definido

A - No âmbito de serviços de interesse geral:

- A gestão e exploração dos sistemas de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de resíduos urbanos do município de Cantanhede;
- A gestão do sistema de limpeza pública no concelho;
- A realização da EXPOFACIC- Exposição/Feira Agrícola, Comercial, Industrial de Cantanhede;
- A realização do Festival Internacional de DIXIELAND de Cantanhede;



- A realização de outros eventos/feiras, de amplitude nacional ou internacional que, expressamente, a Câmara Municipal de Cantanhede lhe venha a atribuir;
- A criação, gestão e exploração de uma rede de transportes urbanos/locais dentro da área do município, de forma a permitir, em particular, o acesso mais fácil às zonas industriais do concelho e escolas;
- O Desenvolvimento e gestão do complexo desportivo de Ançã;

B - No âmbito da promoção do desenvolvimento local:

- A promoção do desenvolvimento urbanístico e paisagístico concelho, através da administração, manutenção e realização de investimentos nos espaços verdes pertencentes ao domínio público municipal;
- A continuação da gestão do centro de ciência de desenvolvimento de agricultura biológica que foi criado e desenvolvido com a criação da INOVA-EM.

5.4 Políticas estabelecidas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (SGQAS)

- a. Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes, nomeadamente clientes, dos colaboradores e do Município;
- b. Promover a melhoria contínua, avaliando regularmente o desempenho do sistema integrado de gestão, revendo e estabelecendo os princípios, os objetivos e as metas, tendo em conta os processos, os impactes ambientais e os riscos laborais significativos, de modo a garantir um desenvolvimento sustentado, com vista à eficácia do sistema;



- c. Promover condições de trabalho seguras e saudáveis para a prevenção de lesões e afeções da saúde relacionadas com o trabalho, assumindo o compromisso para eliminar perigos e reduzir os riscos no âmbito da nossa atividade;
- d. Promover a eco eficiência e a prevenção da poluição, no sentido de minimizar os impactes ambientais adversos procurando estabelecer medidas e metas para os aspetos ambientais significativos;
- e. Desenvolver uma cultura de rigor, exigente e inovadora, assente no desenvolvimento e valorização das competências dos colaboradores, incentivando o trabalho em equipa e o envolvimento de todos, através da consulta e participação;
- f. Assegurar o desempenho da sua atividade cumprindo com as obrigações de conformidade aplicáveis;
- g. Influenciar, sempre que possível e no desenrolar da sua atividade, partes interessadas relevantes quanto aos seus aspetos ambientais e perigos e riscos na área da segurança e saúde no trabalho;
- h. Garantir a distribuição e o fornecimento de água com qualidade para consumo humano;
- i. Atingir elevados níveis de qualidade de vida urbana e ambiental, nomeadamente através da limpeza urbana, da recolha de RU, lavagem de contentores e do tratamento de zonas verdes públicas;
- j. Manter a EXPOFACIC entre os primeiros eventos do género do país.

6 ÓRGÃOS SOCIAIS

Estatutariamente definidos:

- Assembleia Geral
- Conselho de Administração
- Fiscal Único.

6.1 Assembleia Geral

- A Assembleia Geral: Município de Cantanhede representado pela Presidente da Câmara Municipal Maria Helena Rosa de Teodósio e Cruz Gomes de Oliveira
- A mesa da Assembleia Geral é composta por quatro elementos:

Presidente: Pedro António Vaz Cardoso

José Alberto Arêde Negrão

Anabela Barosa Lourenço

Francisco Daniel dos Santos Henriques

b. Tem como principais atribuições:

- Eleger ou exonerar os membros do Conselho de Administração da INOVA-EM
- Propor à Assembleia Municipal o montante da remuneração dos membros do Conselho de Administração e do Fiscal Único bem como a designação deste
- Aprovar os Instrumentos de Gestão Previsional e o Relatório e Contas

c. Os membros da Assembleia Geral não são remunerados, nem recebem qualquer tipo de remuneração ou compensação.




6.2 Conselho de Administração

- a. O Conselho de Administração é o órgão de gestão da Empresa e é composto por três membros, por decisão/eleição da Assembleia Geral, um dos quais é o Presidente;
- b. Aplica-se aos membros do Conselho de Administração o Estatuto do Gestor Público, com as especificidades constantes na lei nº50/2012, de 31/08;
- c. A duração do mandato é de 4 anos, correspondente ao período do mandato autárquico;
- d. O Conselho de Administração poderá delegar em qualquer dos seus membros algumas das suas competências, definindo para tanto os limites e as condições do seu exercício;
- e. O Conselho só pode deliberar com a maioria da presença dos seus membros;
- f. O Conselho fixará as datas das suas reuniões e a periodicidade das mesmas, ou extraordinariamente sempre que necessário;
- g. A empresa obriga-se pela assinatura de dois membros do conselho de administração ou pela assinatura de um dos membros, no âmbito dos poderes nele delegados pelo Conselho ou ainda pela assinatura de mandatário ou mandatários no âmbito dos poderes que lhe tenham sido conferidos, ou de procuradores especialmente constituídos dentro dos limites das respetivas procurações; nos atos de mero expediente é suficiente a assinatura do Presidente do Conselho de Administração, ou a de quem este delegar essa tarefa;
- h. Dos membros do Conselho de Administração só dois são remunerados, em conformidade com a Lei nº50/2012, estando a remuneração fixada por deliberação da Assembleia Municipal de 2021-10-25;



- i. Decorrente das eleições autárquicas realizadas no ano de 2021, foi apresentada a 25 de outubro em reunião camarária a nova composição da equipa liderada pela presidente Helena Teodósio para os próximos quatro anos, bem como a aprovação do novo Conselho de administração tendo sido nomeado para presidente do Conselho de Administração da INOVA-EM, Idalécio Oliveira. Integra ainda a administração Luís Pedro Castro e Paula Videira;
- j. Os órgãos sociais são mandatados quatro anos, coincidindo com os órgãos autárquicos;
- k. A primeira reunião do atual Conselho de Administração foi realizada no dia 21 de outubro de 2021, para dar continuidade ao trabalho em curso e delinear futuras ações e investimentos a realizar, tendo sempre como objetivos:
 - i. a utilização de tecnologias para ter serviços mais inteligentes e eficazes;
 - ii. a Expofacil retomará após dois anos de interregno e pretende oferecer a excelência dos produtos e serviços de toda esta região;
 - iii. criar novas experiências que reforcem as memórias que ficaram guardadas.

6.2.1- Divulgação de Remunerações e Composição do Conselho Administração

Valores em
Euro

Mandato: Início - Fim	Cargo	Administração 2017-2021	Remunerações em 2021		Nº de Mandatos
2017 - 2021	Presidente	Idalécio Pessoa Oliveira	Rem. Base	23.488,56 €	1 - Eleição
			Despesas de Representação	4.799,43 €	
			Subsidio de Refeição	1.113,00 €	
			Subsidio de Férias	2.609,84 €	
2017 - 2021	Administrador	Nuno Miguel Pinto Laranjo	Rem. Base	23.488,56 €	1 - Eleição
			Despesas de Representação	3.746,66 €	
			Subsidio de Refeição	1.274,00 €	
			Subsidio de Férias	2.609,84 €	
2017 - 2021	Administrador	Júlio José Loureiro Oliveira	Não		1 - Eleição
2021-2025	Presidente	Idalécio Pessoa Oliveira	Rem. Base	7.829,52 €	2 - Eleição
			Despesas de Representação	1.603,49 €	
			Subsidio de Refeição	420,00 €	
			Subsidio de Natal	2.617,40 €	
2021-2025	Administrador	Luís Pedro Casalta Martins de Castro	Rem. Base	6.330,25 €	1 - Eleição
			Despesas de Representação	920,00 €	
			Subsidio de Refeição	322,00 €	
			Subsidio de Natal	545,29 €	
2021-2025	Administradora	Paula Videira	Não		1 - Eleição

6.2.2 - Regime da Segurança Social na empresa até 25 de outubro de 2021

- i. Presidente Idalécio Pessoa Oliveira: **Caixa Geral de Aposentações e ADSE**
 - ii. Administrador Nuno Miguel Pinto Laranjo: **Instituto da Segurança Social**
 - iii. Administrador Júlio José Loureiro Oliveira: **nenhum pela relação com a Empresa (não auferir qualquer remuneração)**
- Prémios e complementos de reforma: **não existem**

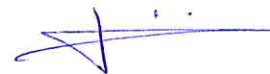
6.2.2 - Regime da Segurança Social na empresa após 25 de outubro de 2021

- i. Presidente Idalécio Pessoa Oliveira: **Caixa Geral de Aposentações e ADSE**
 - ii. Administrador Luís Pedro Casalta Martins de Castro: **Instituto da Segurança Social**
 - iii. Administradora Paula Videira: **Instituto da Segurança Social** (*contudo não auferir qualquer remuneração respeitante a cargo de administração*)
- Prémios e complementos de reforma: **não existem**

6.3 Fiscalização

A fiscalização da empresa é exercida por um revisor oficial de contas que, sem prejuízo das competências que lhe são atribuídas pela lei comercial, compete, em especial:

- a. Emitir parecer prévio relativamente ao financiamento e à assunção de quaisquer obrigações financeiras;
- b. Emitir parecer prévio sobre a necessidade da avaliação plurianual do equilíbrio de exploração da Empresa e, sendo caso disso, proceder ao exame do plano previsional previsto no n.º 5 do artigo 40.º da Lei nº50/2012, de 31/08;
- c. Emitir parecer prévio sobre a celebração dos contratos-programa previstos nos artigos 47.º e 50.º da Lei nº50/2012, de 31/08;
- d. Fiscalizar a ação do Conselho de Administração;
- e. Verificar a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhes servem de suporte;
- f. Participar aos órgãos e entidades competentes as irregularidades, bem como os factos que considere reveladores de graves dificuldades na prossecução do objeto da Empresa;



- g. Proceder à verificação dos valores patrimoniais da empresa ou por ela recebidos em garantia, depósito ou outro título;
- h. Remeter semestralmente à Câmara Municipal de Cantanhede informação sobre a situação económico-financeira da empresa;
- i. Pronunciar-se sobre qualquer assunto de interesse para a Empresa, a solicitação do Conselho de Administração ou da Câmara Municipal de Cantanhede;
- j. Emitir parecer sobre os instrumentos de gestão previsional bem como sobre o relatório do Conselho de Administração e contas do exercício;
- k. Emitir a Certificação Legal das Contas.

6.4 O Revisor Oficial de Contas

O ROC é, nesta data, Pinto Castanheira & Miguel Castanheira, SROC, LDA.

Aufere a remuneração anual de 7.500,00€ + IVA.



7 ORGANIZAÇÃO INTERNA

7.1 Estatutos

Os estatutos da empresa são o primeiro elemento da organização interna, pois contém também normas reguladoras e procedimentais orientadoras do funcionamento da empresa.

7.2 Competência do Conselho de Administração

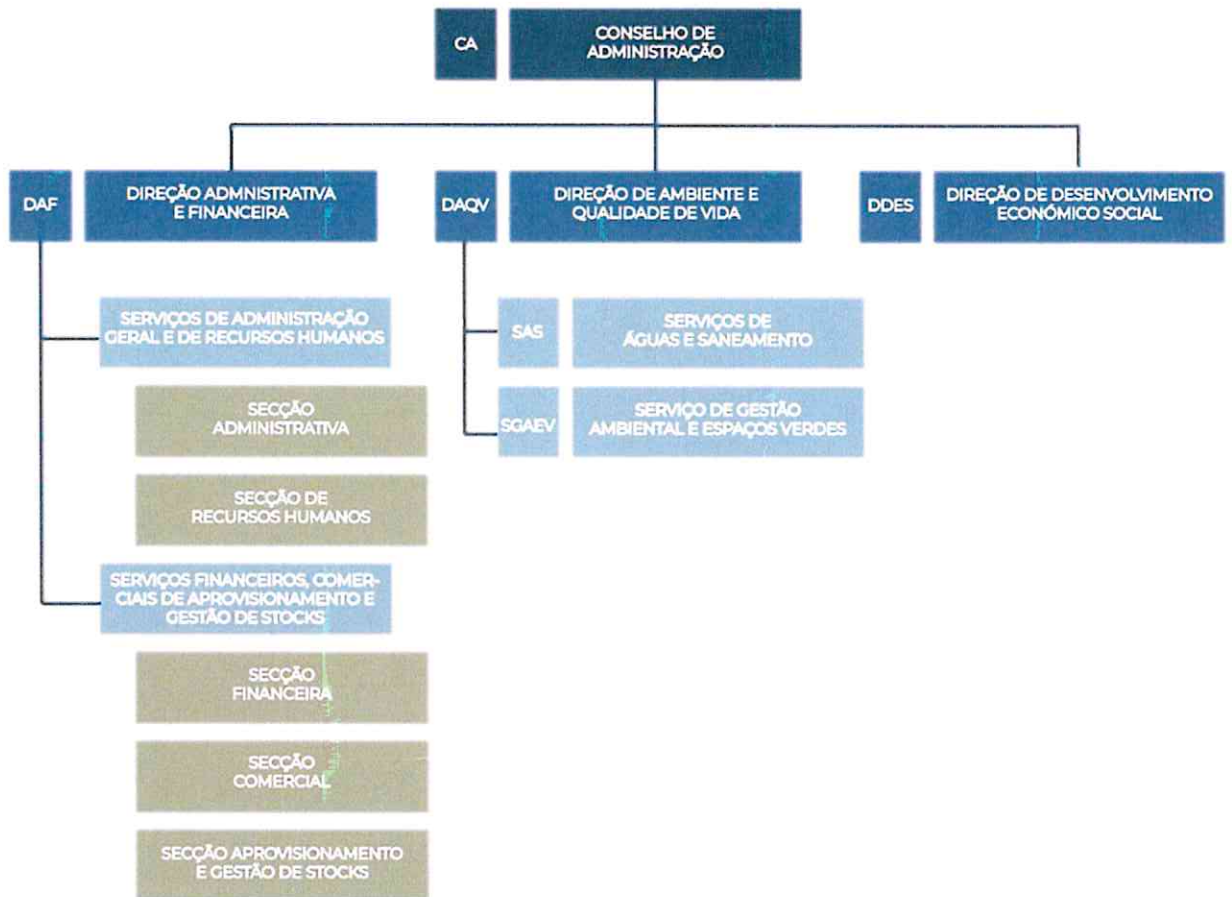
Compete ao Conselho de Administração praticar todos os atos necessários à gestão da empresa, designadamente:

- a. Gerir a empresa praticando todos os atos e operações relativos ao objeto social da empresa;
- b. Promover e assegurar a execução das atribuições da empresa;
- c. Constituir mandatários com os poderes que julgar convenientes;
- d. Emitir parecer sobre matérias que a Câmara Municipal de Cantanhede entenda dever submeter-lhe no âmbito das suas competências e atribuições;
- e. Elaborar os instrumentos de gestão previsional e facultá-los de forma completa e atempada ao órgão executivo e deliberativo do Município de Cantanhede;
- f. Elaborar os documentos de prestação anual de contas e facultá-los, de forma completa e atempada aos órgãos executivo e deliberativo do Município de Cantanhede e ainda elaborar a proposta de aplicação de resultados e a constituição de reservas nos termos dos Estatutos aprovados;
- g. Dar conhecimento à Câmara Municipal da execução orçamental com periodicidade trimestral;

- h. Estabelecer a organização técnico-administrativa da empresa e as normas do seu funcionamento interno, designadamente em matéria de pessoal estabelecendo as categorias dos trabalhadores, a sua remuneração, incluindo eventuais prémios e exercer o seu poder diretivo e disciplinar;
- i. Promover contratação de pessoal;
- j. Designar o pessoal que exercerá competências e prerrogativas de autoridade pública, nos termos da lei;
- k. Solicitar à Câmara Municipal autorização para celebração de empréstimos de médio e longo prazo;
- l. Obter participações, nomeadamente dos fundos comunitários e realizar outro tipo de operações, tendo por escopo a realização do objeto social;
- m. Adquirir, transmitir, alienar e onerar direitos relativos a bens móveis e imóveis;
- n. Propor à Câmara Municipal de Cantanhede a fixação de tarifas;
- o. Organizar e manter atualizado o cadastro dos bens da empresa;
- p. Autorizar a execução de obras, fixando as condições a que devem obedecer;
- q. Celebrar contratos de arrendamento e de fornecimento de bens e serviços, assim como empreitadas, bem como a cedência de exploração dos bens que lhe estejam afetos;
- r. Propor à Câmara Municipal aumentos de capital;
- s. Praticar os demais atos que lhe sejam cometidos pelos presentes estatutos, leis ou regulamentos.
- t. No exercício das suas funções o Conselho de Administração deve observar escrupulosamente as orientações dimanadas da Câmara Municipal.

7.3 Organograma

A estrutura interna pode representar-se pelo seguinte organograma:



A estrutura está funcionalmente organizada por um Regulamento de “Estrutura e Organização de Pessoal” que consagra o relacionamento entre os serviços e competências respetivas e visa promover a:

- a. Adequação da estrutura à maior eficácia e rentabilização;
- b. Elevação dos parâmetros da qualificação técnica e especialista;
- c. Divisão de áreas funcionais que permita uma rigorosa segregação de funções e conseqüente controlo interno;



- d. Simplificação da estrutura de molde a torná-la facilmente articulável entre si e assim obter ganhos de eficiência e eficácia.

7.4 Deontologia dos colaboradores

O referido documento consagra o cumprimento dos princípios deontológicos da função pública pelos colaboradores e a adoção dos seguintes princípios:

- a. Sentido de serviço à população e aos cidadãos;
- b. Respeito absoluto pela legalidade, pela igualdade de tratamento de todos os cidadãos e pelos direitos e interesses destes, protegidos por lei;
- c. Transparência, diálogo e participação expressa numa atitude permanente de interação com as populações;
- d. Qualidade, inovação e procura da contínua introdução de soluções inovadoras capazes de permitir a racionalização e desburocratização e o aumento da produtividade na prestação dos serviços à população;
- e. Qualidade de gestão assente em critérios técnicos, económicos e financeiros eficazes;
- f. Primado do cliente enquanto razão última de ser da empresa.

7.5 Práticas disciplinares

Todos os trabalhadores são tratados com respeito pela sua dignidade e privacidade enquanto pessoas, com rigoroso respeito pela lei aplicável.

São estritamente proibidos quaisquer abusos físicos, verbais ou de qualquer outro tipo, designadamente perseguição, assédio, ameaça ou outras formas de intimidação física ou moral.

Em 2021, foram instaurados 2 processos disciplinares a trabalhadores.



7.6 Horário de trabalho

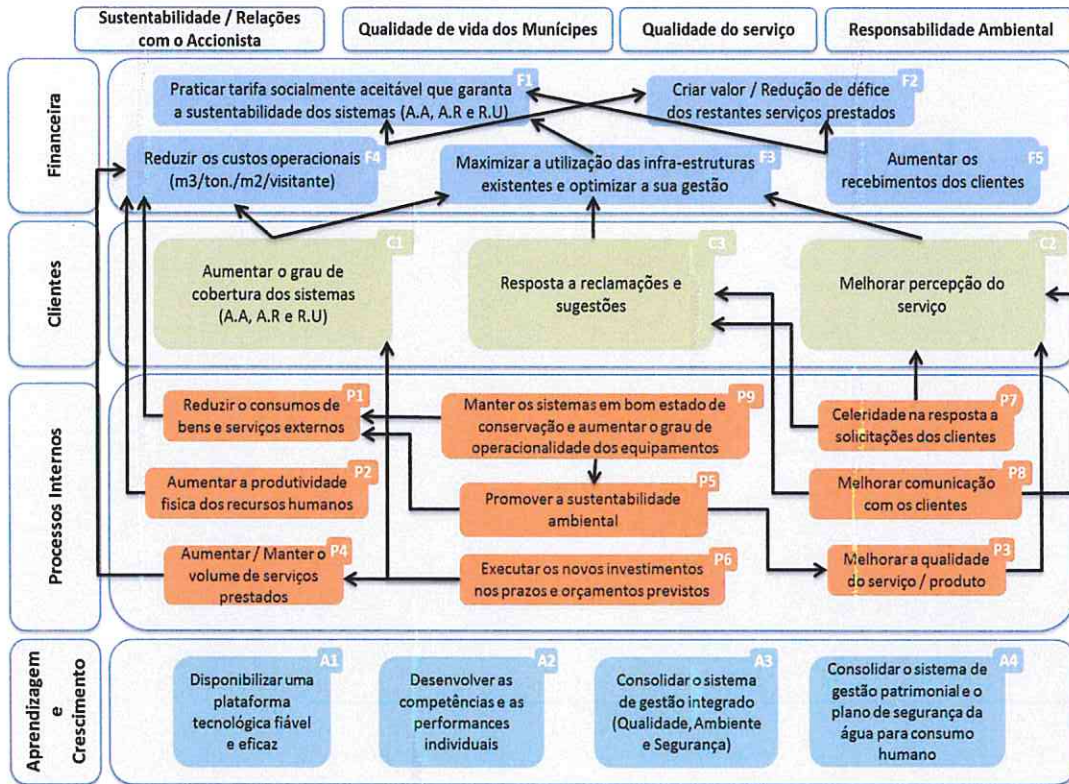
O horário de trabalho respeita a lei, sendo compatível com a vida familiar e o exercício pleno da maternidade e paternidade.

As férias e os dias de descanso previstos na lei são respeitados e as horas extraordinárias são pagas através de uma retribuição adequada fixada por lei.

7.7 Certificações ISO, Controlo Interno e tecnologia

- 7.7.1 A INOVA-EM encontra-se certificada segundo as NP EN 9001, NP EN 14001 e NP EN 45001, sendo o sistema auditado no mínimo uma vez por ano em auditoria interna a todos os processos produtivos e também sujeito anualmente a auditorias externas. Visa-se com a certificação segundo estas três normas ISO, a estruturação de um SGQAS (Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança) integrado, que potencie o aumento da produtividade, a motivação dos colaboradores, a redução de custos, a diminuição de acidentes de trabalho, a proteção do ambiente, tudo concorrendo para uma cultura de empresa virada para a satisfação dos nossos clientes;
- 7.7.2 A INOVA-EM utiliza ainda um sistema de gestão estratégica e de medição do desempenho organizacional suportado no conceito do *Balanced Scorecard* (BSC), através do qual são sistematizados, de uma forma coerente e articulada, os objetivos estratégicos, identificando para cada um deles as medidas de desempenho, onde se inclui os indicadores para regulação, e as respetivas iniciativas a desenvolver no sentido de cumprimento das metas estabelecidas. Pretende-se com a implementação na empresa do BSC

mapear e visualizar a estratégia e acompanhar o desempenho estratégico. Representa-se através do seguinte mapa estratégico:



7.7.3 Uma outra ferramenta de gestão utilizada, a plataforma NAVIA, permite reunir toda a operação e manutenção das infraestruturas e processos produtivos dos sistemas de águas e espaços verdes. Além disso permite aceder a qualquer instante e em qualquer lugar ao nível de execução da operação, dos recursos utilizados, das equipas envolvidas e dos dados e registos efetuados promovendo uma maior fiabilidade dos dados e indicadores, aumentando a eficiência e a eficácia dos sistemas;

7.7.4 Aquisição, instalação e aluguer de um sistema de telemetria: Este sistema traduz uma melhoria do serviço aos utilizadores, decorrente da eliminação da faturação com base em estimativas, uma vez que se passou de uma leitura realizada de 2 em 2 meses para 24 leituras diárias; Instalados concentradores



que permitem a cobertura integral do Concelho de Cantanhede com um sistema de recolha e envio remoto das leituras de equipamentos de medição;

- 7.7.5 Concluída a implementação de uma plataforma informática de monitorização hidráulica do sistema de abastecimento de água, avançou-se com o arranque de teste para a implementação da plataforma para o sistema de tratamento de águas residuais;
- 7.7.6 Gestão dos resíduos urbanos: utilização de um sistema de gestão inteligente para o serviço de recolha seletiva de resíduos controlados pelo sistema de informação MOBA. Este sistema permite saber a localização e o percurso a cumprir pelas viaturas, quando um contentor é basculado, a sua volumetria, a sua lavagem, a existência de outros resíduos que não indiferenciados e a integração com o sistema de relacionamento com o cliente relativamente às requisições de verdes e monstros, permitindo uma recolha de dados com o objetivo de adotar o sistema *pay-as-you-throw* (PAYT);
- 7.7.7 Implementação de sistema de controlo de assiduidade e respetiva integração com o *software* de processamento salarial;
- 7.7.8 Atualização da plataforma que suporta o Sistema de Informação Geográfica, com o objetivo de melhorar o processo de publicação, disseminação e partilha do repositório de dados das infraestruturas de águas e resíduos;
- 7.7.9 Desenvolvimento do projeto para substituir o atual ERP por uma nova solução, mais ágil e adequada aos atuais requisitos tecnológicos e do negócio, que cubra as áreas de contabilidade, património, gestão financeira, controlo de gestão, aprovisionamento e contratação pública, com integração com o sistema de gestão de águas, gestão documental, recursos humanos e controlo de empreitadas.

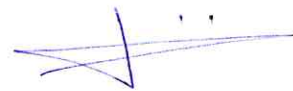
7.8 Regulamentos dos Serviços

O relacionamento com os clientes e utilizadores dos serviços prestados pela INOVA-EM é estabelecido em regulamentos próprios de iniciativa da INOVA-EM, sujeitos às várias leis e regulamentos de nível superior, com aplicação em matéria de distribuição de água para consumo público, de drenagem e tratamento de águas residuais e de recolha e transporte de resíduos urbanos. Esses regulamentos, após consulta pública prévia, parecer das entidades representativas dos consumidores e da entidade reguladora ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos), são aprovados pela Assembleia Municipal de Cantanhede.

7.9 Gestão da Pandemia Covid-19

No ano de 2021 e para prevenção e mitigação da COVID-19 no trabalho, foram desenvolvidas um conjunto de ações das quais destacamos:

- a. Alteração dos regimes de trabalho, tendo sido adotado o regime de teletrabalho e o desfasamento dos horários de entrada e de saída dos colaboradores, sempre que as funções assim o permitissem;
- b. Reorganização de equipas de trabalho, com a criação de “equipas espelho”;
- c. Instalação de terminal biométrico e reconhecimento facial dos colaboradores, com verificação da utilização de máscara protetora e temperatura corporal;
- d. Distribuição de equipamentos de proteção individual a todos os colaboradores;
- e. Reforço dos planos de limpeza e higienização dos espaços, viaturas e equipamentos;
- f. Reforço da sensibilização sobre afastamento social e utilização de equipamentos de proteção individual;
- g. Realização de testes de despistagem da COVID-19 aos colaboradores;



- h. Atendimento presencial ao público por marcação prévia, com colocação de barreiras de proteção em acrílico nesses espaços;
- i. Interdição de reuniões presenciais e recurso a videoconferência;
- j. Limpeza e desinfecção diárias das viaturas de serviço.

8 CONTROLO INTERNO E GESTÃO DE RISCOS

Além das ferramentas indicadas no ponto anterior, a INOVA-EM possui um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas integrando os princípios da Carta Ética da Administração Pública adotada pela empresa e onde são elencadas as principais atividades, os riscos identificados, a sua frequência e medidas de minimização propostas.

As aquisições e empreitadas são sempre decididas pelo órgão competente, o C. A. ou o seu Presidente, dependendo da delegação de competências.

Os procedimentos correm, regra geral, em plataforma eletrónica acreditada pela entidade governamental competente e seguem o estabelecido no Código dos Contratos Públicos.

A INOVA-EM possui um Código de Ética aplicável aos seus colaboradores e *stakeholders*.

9 LEGISLAÇÃO, REGULAÇÃO e CONTROLO

A INOVA-EM enquanto empresa local, detida em exclusivo pelo Município de Cantanhede, está sujeita à seguinte legislação base que enquadra o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais:

- Lei n.º50/2012, de 31 de agosto, com respetivas alterações;
- Decreto-lei n.º133/2013, de 03 de outubro, na sua atual redação;
- Decreto-lei n.º71/2007, de 27 de março (Estatuto do Gestor Público);
- Lei n.º7/2009, de 12 de fevereiro na sua atual redação (Código do Trabalho);
- Regulamentos em vigor de nível superior ao municipal;
- Recomendações da Entidade Reguladora;
- Regulamentos já referidos quanto ao relacionamento com os utilizadores dos serviços prestados.

Além da função acionista exercida pelo órgão executivo municipal, a INOVA-EM está sujeita à fiscalização e acompanhamento pela Assembleia Municipal de Cantanhede.

A INOVA-EM está também sujeita ao controlo do regulador ERSAR nas áreas de fornecimento público de água, drenagem e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos, nas vertentes de qualidade da água para consumo humano, de qualidade do serviço, económica e das relações comerciais.

Está ainda vinculada ao controlo financeiro pelo Tribunal de Contas, quer quanto à fiscalização das contas, quer quanto à necessidade de obtenção de visto prévio em todos os atos ou contratos a ele sujeitos, nos termos da Lei 98/97, de 26 de agosto.

De igual modo a Inspeção Geral de Finanças e APA (Agência Portuguesa do Ambiente) exercem controlo/fiscalização nas diversas áreas abrangidas.

10 INFORMAÇÃO

10.1 Acionista

A INOVA-EM presta informação completa e atempada ao associado Município de Cantanhede de todos os elementos necessários para o acompanhamento e controlo, nomeadamente Instrumentos de Gestão Previsional que inclui Planos de Atividades Anuais e Plurianuais e Orçamentos Anuais, Documentos de Prestação de Contas e Relatórios de Execução orçamental.

10.2 Sítio de Internet

A INOVA-EM possui um sítio na Internet onde mantém informação permanente, nomeadamente:

- a. Contrato de sociedade/estatutos;
- b. Estrutura do capital;
- c. Identificação dos membros dos Órgãos Sociais;
- d. Montantes auferidos pelos membros da administração remunerados;
- e. Número de trabalhadores;
- f. Instrumentos de Gestão Previsional que inclui Planos de Atividades Anuais e Plurianuais e Orçamentos Anuais;
- g. Documentos anuais de prestação de contas e demonstração de resultados com o parecer do órgão de fiscalização;
- h. Contrato de Gestão Delegada;
- i. Plano de Prevenção de Corrupção e dos Riscos de Gestão;
- j. Organograma da Empresa;
- k. Política da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho;
- l. Indicadores de Desempenho;

- m. Informação vária aos clientes tais como regulamentos dos serviços, formulários para contratação, reclamação ou requisição de serviços, a qualidade da água, o tarifário e faturação;
- n. Comunicações diversas sobre condicionantes/interrupções dos diversos serviços;
- o. Livro de reclamações.

10.3 Outros

Para o evento Expofacic (não se realizou a edição de 2021 devido à pandemia Covid-19), é disponibilizado um sítio de internet (<https://expofacic.pt/>) dedicado ao evento onde podem ser consultadas diversas informações úteis sobre o evento como por exemplo cartaz, transportes, planta do recinto entre outras. É disponibilizado também um sítio de internet para a campanha ambiental denominada de “cantanederecicla” (<https://www.cantanhederecicla.pt/>) disponibilizando informações aos utilizadores acerca da recolha seletiva e do sistema PAYT.

No sítio da internet da empresa (<https://www.inova-em.pt/>), a interação com o cliente de serviços regulados pode ser efetuada no serviço “balcão digital” podendo os clientes registados consultar desde faturação, consumos, registo de leituras entre outras informações.

Numa perspetiva de aproximar os munícipes/utilizadores aos serviços disponibilizados pela INOVA-EM, existe uma aplicação “inova + próxima”, que permite a comunicação de qualquer ocorrência relacionada com serviços de águas, jardins, limpeza e resíduos. Nesta perspetiva é ainda utilizado o *Facebook* como ferramenta de comunicação e interação.

11 TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS E OUTRAS

Face à caracterização jurídica da empresa e em particular à natureza do capital social, nenhuma empresa se encontra em relação de domínio com a INOVA-EM já que a influência dominante é 100% do Município de Cantanhede.

No decurso dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e 31 de dezembro de 2020 as transações efetuadas e os saldos com a empresa-mãe, foram os seguintes:

DESCRIÇÃO	31.12.2021	31.12.2020
Vendas de Inventários	0,00	346,80
Outros Serviços Prestados	344.464,74	302.209,30
Subsídios Exploração: Contratos-Programa	1.122.333,34	1.095.333,35
Contas a receber correntes	0,00	0,00

12 ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE DA EMPRESA (ECONÓMICA, SOCIAL E AMBIENTAL)

- i. A INOVA-EM tem conseguido alcançar as metas propostas dos Instrumentos de Gestão Previsional, como se pode verificar pelos documentos de Prestação de Contas:

https://www.inova-em.pt/empresa/info_financeira/

A gestão rigorosa dos meios humanos indispensáveis à prossecução da sua atividade, que se mantém praticamente inalterado há vários anos, a fixação de tarifas socialmente aceitáveis para os utilizadores mas necessárias para cobrir os custos de investimento e exploração da empresa, e a obtenção de melhores preços nas propostas de fornecimentos e serviços de terceiros, têm sido políticas presentes na atividade da empresa com vista a garantir a sua eficiência económica, financeira e fim social, tendo assim obtido resultados muito positivos.

- ii. Na perspetiva social, a empresa assume o compromisso da não discriminação sob qualquer forma (género, orientação sexual, cor, raça, estado civil, convicção política ou religiosa, incapacidade ou deficiência), bem como não procede à contratação de mão-de-obra de menores ou sob outra qualquer forma de ilegalidade.
- iii. No âmbito do sistema de abastecimento de água persistem problemas nas questões relativas às perdas de água e correspondentes valores não faturados e que quando ultrapassados, poderá levar a INOVA-EM ser uma referência nacional na gestão dos serviços de abastecimento de água, tal como já acontece nos outros dois serviços regulados.

No âmbito do sistema de abastecimento de água, a empresa prosseguiu com a materialização de um conjunto de ações previstas na operação “Controlo e Redução de Perdas no Sistema de Abastecimento de Água do Concelho de Cantanhede”, e que conta com o apoio do POSEUR, nomeadamente:



- Empreitada, em curso, da “Remodelação de Rede de Abastecimento de Água e Ramais da ZMC Cantanhede”, onde foram substituídos em 2021, aproximadamente 4,8 km de condutas de distribuição, a instalados de 15 marcos de incêndio e a construídos de 412 ramais domiciliários, cuja percentagem de execução financeira no final do ano era cerca de 85%, prevendo-se a sua conclusão durante o 1º trimestre de 2022;
- Empreitada em curso da “Adutora Fervença/Tocha - 1ª fase e Remodelação da Rede de Abastecimento de Água e Ramais da ZMC da Sanguinheira - 2ª fase”, onde foram substituídos 1,6 km de condutas, instalados 11 marcos de incêndio e construídos 42 ramais domiciliários, cuja percentagem de execução financeira no final do ano era cerca de 69%, prevendo-se a sua conclusão durante o 2º trimestre de 2022;
- Início da empreitada da “Reformulação da Conduto Elevatória Fervença - Lemedede” cuja percentagem de execução financeira no final do ano era cerca de 23%, prevendo-se a sua conclusão durante o 2º trimestre de 2022;
- Conclusão da empreitada em curso da “Remodelação da Rede de Abastecimento de Água e Ramais da ZMC de Casal de Cadima e da ZMC de Cadima”, onde foram substituídos em 2021 aproximadamente 1,7 km de condutas de distribuição, a instalados de 10 marcos de incêndio e construídos de 84 ramais domiciliários;
- Empreitada em curso da “Remodelação da Rede de Abastecimento de Água e Ramais da ZMC de Pocariça”, onde foram substituídos aproximadamente 0,8 km de condutas construídos 11 ramais domiciliários, cuja percentagem de execução financeira no final do ano era cerca de 4%, prevendo-se a sua conclusão 2º trimestre de 2023.

Efetuando uma abordagem geral ao desempenho do sistema de abastecimento de águas no ano de 2021 e de acordo com os indicadores de qualidade de serviço de 3ª geração da entidade reguladora, podemos afirmar que dos treze indicadores previstos, dez denotam uma qualidade de serviço boa:

Adequação da interface com o utilizador							
Código ERSAR	Indicador	Descrição	Referência 2020	INOVA 2021	INOVA 2020	INOVA 2019	RASARP 2021 - Média Nacional 2020
AA01	Acessibilidade física do serviço (%)	Avalia a possibilidade de ligação do utilizador do serviço à infraestrutura física da entidade gestora	[80;100]	98%	100%	100%	94%
AA02	Acessibilidade económica do serviço (%)	Avalia a capacidade económica das famílias suportarem o serviço prestado	[0;0.5]	0,21%	0,21%	0,21%	0,36%
AA03	Ocorrência de Falhas no Abastecimento (n.º)	Avalia a frequência de interrupções que se verificam no serviço prestado pela entidade gestora	[0;1]	0,2	0,0	0,2	0,6
AA04	Água Segura (%)	Avalia a qualidade de água fornecida pela entidade gestora	[98,5;100]	99,80%	99,71%	99,86%	98,95%
AA05	Resposta a reclamações e sugestões (%)	Avalia a resposta da entidade gestora a reclamações e sugestões escritas dos utilizadores	100	100%	98%	94%	76%

Sustentabilidade da gestão do serviço							
Código ERSAR	Indicador	Descrição	Referência 2020	INOVA 2021	INOVA 2020	INOVA 2019	RASARP 2021 - Média Nacional 2020
AA06	Cobertura dos Gastos Totais	Avalia a capacidade da entidade gestora de gerar meios próprios de cobertura dos encargos que decorrem do desenvolvimento da sua atividade	[100;110]	100,8%	105%	116%	107,0%
AA07	Adeção ao serviço (%)	Avalia a ligação dos utilizadores à infraestrutura física da entidade gestora	[95;100]	98,9%	98,8%	98,7%	88,5%
AA08	Água não faturada (%)	Avalia as perdas económicas correspondentes à água que não chega a ser faturada aos utilizadores	[0;20]	29,1%	31,1%	35,2%	28,7%
AA09	Reabilitação de condutas (%/ano)	Avalia a prática continuada de reabilitação das condutas por forma a assegurar a sua renovação e uma idade média aceitável	[1;4]	1,8%	31,1%	2,0%	0,6%
AA10	Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km-ano)]	Avalia a existência de uma frequência reduzida de avarias em condutas	[0;30]	12	7	5	42
AA11	Adequação dos Recursos Humanos [n.º/1000 ramais]	Avalia a produtividade física dos recursos humanos no que respeita à existência de um número adequado na organização	[2;4]	1,5	1,5	1,5	1,6

Sustentabilidade ambiental							
Código ERSAR	Indicador	Descrição	Referência 2020	INOVA 2021	INOVA 2020	INOVA 2019	RASARP 2021 - Média Nacional 2020
AA12	Perdas reais de água [l/(ramal.dia)]	Avalia a utilização de recursos ambientais no que respeita às perdas reais de água, enquanto bem escasso que exige uma gestão cuidada	[0;100]	101	108	108	125
AA13	Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)]	Avalia a adequada utilização dos recursos energéticos, enquanto bem escasso que exige uma gestão cuidada	[0.27;0.40]	0,35	0,35	0,33	0,46

QUADRO - 3ª GERAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM A.A. INOVA-EM 2019-2021 E MÉDIA NACIONAL 2020

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

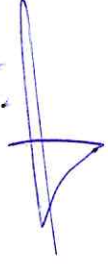
iv. No âmbito do sistema de saneamento de águas residuais, a empresa continua a desenvolver um conjunto de iniciativas tendentes a melhorar a qualidade do serviço, dais quais:

- Continuação dos trabalhos da empreitada da “Remodelação das Redes de Saneamento de Cantanhede (cidade) e Pocariça” cuja percentagem de execução financeira no final do ano era cerca de 46%, prevendo-se a sua conclusão 3º trimestre de 2022;
- Conclusão da obra de “Saneamento de Águas Residuais Domésticas de Covões (Norte) - Reparação de Defeitos”;
- Conclusão dos trabalhos de empreitada “Remodelação da Rede de Saneamento de Febres – Bacia da EEAR de Balsas” onde foram substituídos em 2021 aproximadamente 1,1 km de condutas de distribuição, e a construídos de 38 ramais domiciliários;
- Conclusão da obra “Remodelação da Rede de Saneamento da Tocha - Bacia de Drenagem da EEAR de Rovisco Pais” onde foram substituídos em 2021 aproximadamente 0,9 km de condutas de distribuição, e a construídos de 21 ramais domiciliários;
- Iniciada a intervenção da obra “Saneamento de Águas Residuais Domésticas de Ançã - Reabilitação da Rua Vale dos Fornos” dos trabalhos de empreitada onde foram substituídos aproximadamente 0,2 km de condutas de distribuição, e a construídos 2 ramais domiciliários cuja percentagem de execução financeira no final do ano era cerca de 87%, prevendo-se a sua conclusão 1º trimestre de 2022;
- Ações de inspeção relativas a ligações clandestinas de águas pluviais ou a sua entrega inadvertida, com deteção a partir de ensaios de fumos, com posterior notificação ao município para solucionar;



- Monitorização remota das estações elevatórias, com o envio de alarmes, em caso de avarias, para as equipas operacionais;
- Inspeção vídeo de coletores onde se verificam maiores ineficiências, com vista à correção de defeitos.

Efetuada uma abordagem geral ao desempenho do sistema de saneamento de águas residuais no ano de 2021 e de acordo com os indicadores de qualidade de serviço de 3ª geração da entidade reguladora, podemos afirmar que dos catorze indicadores previstos, dez denotam uma qualidade de serviço boa:



Adequação da interface com o utilizador							
Código ERSAR	Indicador	Descrição	Referência 2020	INOVA 2021	INOVA 2020	INOVA 2019	
AR01	Acessibilidade física do serviço (%)	Avalia a possibilidade de ligação do utilizador do serviço à infraestrutura física da entidade gestora	[70;100]	96%	98%	98%	72%
AR02	Acessibilidade económica do serviço (%)	Avalia a capacidade económica das famílias suportarem o serviço prestado	[0;0.5]	0.30%	0.32%	0.32%	0.28%
AR03	Ocorrência de inundações (n.º/1000 ramais.ano)	Avalia a proleção de pessoas e bens relativamente à ocorrência de inundações na via pública e em propriedades	[0,0,0,25]	1.93	1.51	1.41	5.2
AR04	Resposta a reclamações e sugestões (%)	Avalia a resposta da entidade gestora a reclamações e sugestões escritas dos utilizadores	[100]	100%	100%	100%	80%
Sustentabilidade da gestão do serviço							
Código ERSAR	Indicador	Descrição	Referência 2020	INOVA 2021	INOVA 2020	INOVA 2019	
AR05	Cobertura dos Gastos Totais	Avalia a capacidade da entidade gestora de gerar meios próprios de cobertura dos encargos que decorrem do desenvolvimento da sua atividade	[100;110]	100%	105%	106%	95%
AR06	Adesão ao serviço (%)	Avalia a ligação dos utilizadores à infraestrutura física da entidade gestora	[95;100]	98.9%	98.7%	98.6%	89.40%
AR07	Reabilitação de coletores (%/ano)	Avalia a prática continuada de reabilitação dos coletores por forma a assegurar a sua renovação e uma idade média aceitável	[1;-4;0]	0.65%	0.70%	0.70%	0.30%
AR08	Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km-ano)]	Avalia a existência de uma frequência reduzida de colapsos em coletores	[0]	0.00	0.5	0.00	1.6
AR09	Adequação dos Recursos Humanos [n.º/(100 km-ano)]	Avalia a produtividade física dos recursos humanos no que respeita à existência de um número adequado na organização	[5;12]	3.5	3.7	4.0	5.8
Sustentabilidade ambiental							
Código ERSAR	Indicador	Descrição	Referência 2020	INOVA 2021	INOVA 2020	INOVA 2019	
AR10	Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m ³ .100 m)]	Avalia a adequada utilização dos recursos energéticos, enquanto bem escasso que exige uma gestão cuidada	[0;27;0.45]	0.71	0.72	0.67	0.59
AR11	Acessibilidade física ao tratamento (%)	Avalia a prevenção da poluição, no que respeita à descarga de efluentes recolhidos e não tratados para o meio receptor.	[100]	100%	100%	100%	100%
AR12	Controlo de Descargas de emergência (%)	Avalia a prevenção da poluição, no que respeita ao controlo de descargas de águas residuais não tratadas para o meio receptor	[90;100]	100%	100%	100%	35%
AR13	Cumprimento da licença de descarga (%)	Avalia a prevenção da poluição, no que respeita ao cumprimento da licença de descarga	[100]	100%	100%	100%	89%
AR14	Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	Avalia a prevenção da poluição, no que respeita ao encaminhamento dado às lamas resultantes do tratamento das águas residuais	[100]	100%	100%	100%	100%

QUADRO – 3º GERAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM A.R.: INOVA-EM 2019-2021 E MÉDIA NACIONAL 2020

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



- v. Durante o ano de 2021, no âmbito das duas candidaturas elaboradas e apresentadas ao POSEUR, Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso dos Recursos - eixo prioritário 3 – Proteger o Ambiente e Promover a Eficiência dos Recursos, aviso POSEUR-11-2019-12 – Projetos Inovadores de Recolha Seletiva, e aviso POSEUR 11-2019-29, Recolha Seletiva de Biorresíduos, foram iniciadas as diversas ações previstas. As duas candidaturas, designadas por “Cantanhede Recicla” estão diretamente relacionadas, espelhando os objetivos definidos nos diferentes domínios de intervenção que compõem a estratégia do Município de Cantanhede, para a gestão dos resíduos.

Ambas as candidaturas visam melhorar as práticas de gestão no sistema de resíduos sólidos urbanos do Município de Cantanhede, a promoção da redução da produção de resíduos sólidos urbanos e a separação de resíduos na origem, e estão fortemente apoiadas em atividades de sensibilização ambiental a promover no concelho.

No âmbito do aviso POSEUR-11-2019-12, foram implementadas um conjunto de ações inovadoras na INOVA-EM que têm como objetivo a disponibilização, no território municipal, de um sistema de recolha seletiva de resíduos sólidos urbanos inovador, respeitante a novas frações de resíduos valorizáveis e resíduos perigosos, que não embalagens (papel/cartão, plástico, metal e vidro), de forma a contribuir para a meta de preparação para a reutilização e reciclagem e para o desvio de frações de resíduos perigosos contidos nos resíduos sólidos urbanos.

Desta forma, foi concluída a empreitada de “Reformulação do Ecocentro Municipal de Cantanhede” que consistiu na requalificação do atual espaço existente, denominado de “Ecocentro de Cantanhede”, e que permitiu sua modernização, aumento da capacidade de armazenamento e colocação de equipamentos adicionais, em cumprimento dos requisitos de qualidade e eficiência aplicáveis, e ainda o apoio a ações de educação e sensibilização ambiental.

Pretendeu-se, com esta ação, colocar em prática os princípios da economia circular, através de um modelo assente na recolha seletiva e do qual se espera concretizar os seguintes objetivos:



- Maximização da quantidade de resíduos a valorizar, com especial destaque, para as novas frações de resíduos valorizáveis (têxteis, madeiras, CD, DVD, consumíveis informáticos, REEE, cassetes, beatas, jornais e revistas e outros resíduos que possam ter um destino de valorização material) e embalagens de resíduos perigosos contidas nos resíduos sólidos urbanos (tintas, vernizes, solventes ou produtos de limpeza, termómetros de mercúrio);
- Aumentar o grau de conveniência do sistema de recolha seletiva do Município de Cantanhede;
- Promover as trocas de objetos e materiais rejeitados por uns, mas com valor para outros;
- Existência de um espaço de sensibilização e educação ambiental, onde se desenvolvam várias ações sobre a temática ambiental, com especial enfoque para os resíduos;

Pretende-se, assim, que o Ecocentro de Cantanhede constitua o “ pilar” de ligação entre a necessidade de recolher seletivamente outros resíduos passíveis de valorização (que não embalagens) e o seu posterior encaminhamento para operações de tratamento.

Por forma a complementar a ação anterior, esta empresa municipal procedeu ao desenvolvimento de outra ação denominada “Ecocentro Móvel”.

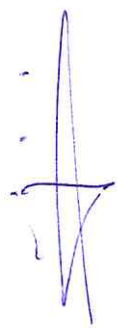
Esta ação consistiu na aquisição de uma viatura pesada equipada com grua - mecanismo *ampliroll* - para transporte de ponto móvel para deposição e recolha seletiva. Composto por 12 aberturas e, dentro dele, contentores de 800 litros para colocação de calçado, têxteis, brinquedos, madeiras, lâmpadas, embalagens de tintas/vernizes, jornais/revistas e pequenos eletrodomésticos, e contentores de 120/180 litros para colocação de CD/DVD/cassetes, rolhas, tinteiros e cápsulas de café. Este equipamento tem um carácter de rotatividade pelas várias localidades do concelho de Cantanhede.



Os objetivos desta ação são proporcionar um ponto de proximidade móvel para a receção de novas frações de resíduos valorizáveis e resíduos perigosos contidos nos resíduos sólidos urbanos, com cobertura integral do território municipal.

No âmbito da Candidatura ao Eixo III do POSEUR-Aviso POSEUR-11-2019-29: “Cantanhede Recicla - Recolha Seletiva de Bioresíduos”, que esta empresa municipal elaborou, procedeu-se à aquisição de uma “Viatura de recolha seletiva de Biorresíduos” (que inclui tecnologias de informação e comunicação). Esta componente teve como objetivo o fornecimento de uma viatura pesada, dotada de superestrutura, sistema de lavagem e de equipamento para o sistema de informação de gestão de resíduos sólidos urbanos.

Efetuada uma abordagem geral ao desempenho do sistema de resíduos sólidos urbanos no ano de 2021 e de acordo com os indicadores de qualidade de serviço de 3ª geração da entidade reguladora, podemos afirmar que dos 12 indicadores previstos, 10 denotam uma qualidade de serviço boa:



Adequação da interface com o utilizador						
Código ERSAR	Indicador	Descrição	Referência 2020	INOVA 2021	INOVA 2020	INOVA 2019
RU01	Acessibilidade física do serviço (%)	Avalia a proximidade física dos utilizadores com os equipamentos de recolha indiferenciada	[80;100]	85%	84%	84%
RU02	Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva (%)	Avalia a proximidade física dos utilizadores com os equipamentos de recolha seletiva	[60;100]	68,4%	61,1%	60,5%
RU03	Acessibilidade económica do serviço (%)	Avalia a capacidade económica das famílias suportarem o serviço prestado	[0;0,5]	0,19%	0,17%	0,18%
RU04	Lavagem de Contentores	Avalia a limpeza dos contentores, de modo a permitir o seu manuseamento em condições de salubridade e segurança	[6,0;24]	6,0	4,2	6,2
RU05	Resposta a reclamações e sugestões (%)	Avalia a resposta da entidade gestora a reclamações e sugestões escritas dos utilizadores	[100]	100%	100%	82%
Sustentabilidade da gestão do serviço						
Código ERSAR	Indicador	Descrição	Referência 2020	INOVA 2021	INOVA 2020	INOVA 2019
RU06	Cobertura dos Custos	Avalia a capacidade da entidade gestora de gerar meios próprios de cobertura dos encargos que decorrem do desenvolvimento da sua atividade	[100;110]	100%	102%	96%
RU07	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%)	Avalia a % de resíduos de embalagem recolhidos na área de intervenção da entidade gestora	[100,+∞)	131%	119%	134%
RU11	Renovação do parque de viaturas (km/viatura)	Avalia o grau de utilização do parque de viaturas por forma a assegurar a sua renovação e um estado de conservação aceitável	[0,250,000]	533 159	629 361	594 077
RU12	Reabilitação do parque de viaturas (kg/m².ano)	Avalia o grau de reabilitação do parque de viaturas por forma a otimizar a sua capacidade	[400,500]	487	507	508
RU13	Adequação dos Recursos Humanos (n.º/1000 t)	Avalia a produtividade física dos recursos humanos no que respeita à existência de um número adequado na organização	[1,0;3,0]	2,87	3,0	2,7
Sustentabilidade ambiental						
Código ERSAR	Indicador	Descrição	Referência 2020	INOVA 2021	INOVA 2020	INOVA 2019
RU14	Utilização de recursos energéticos (tep/t)	Avalia a adequada utilização dos recursos energéticos, enquanto bem escasso que exige uma gestão cuidada	[0,6;5]	5,4	5,4	5,4
RU16	Emissão de gases com efeito de estufa (kg CO2/t)	Avalia a prevenção da emissão de gases com efeito de estufa com origem nos veículos de recolha de resíduos	[0,15]	16	16	16

BÁSARFP 2021 - Média Nacional 2020						
Código ERSAR	Indicador	Referência 2020	INOVA 2021	INOVA 2020	INOVA 2019	BÁSARFP 2021 - Média Nacional 2020
RU01	Acessibilidade física do serviço (%)	[80;100]	85%	84%	84%	80%
RU02	Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva (%)	[60;100]	68,4%	61,1%	60,5%	51%
RU03	Acessibilidade económica do serviço (%)	[0;0,5]	0,19%	0,17%	0,18%	0,16%
RU04	Lavagem de Contentores	[6,0;24]	6,0	4,2	6,2	4,90
RU05	Resposta a reclamações e sugestões (%)	[100]	100%	100%	82%	88%
RU06	Cobertura dos Custos	[100;110]	100%	102%	96%	79%
RU07	Reciclagem de resíduos de recolha seletiva (%)	[100,+∞)	131%	119%	134%	92%
RU11	Renovação do parque de viaturas (km/viatura)	[0,250,000]	533 159	629 361	594 077	293 190
RU12	Reabilitação do parque de viaturas (kg/m².ano)	[400,500]	487	507	508	418
RU13	Adequação dos Recursos Humanos (n.º/1000 t)	[1,0;3,0]	2,87	3,0	2,7	2,2
RU14	Utilização de recursos energéticos (tep/t)	[0,6;5]	5,4	5,4	5,4	5,8
RU16	Emissão de gases com efeito de estufa (kg CO2/t)	[0,15]	16	16	16	17

QUADRO - 3º GERAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM R.U.: INOVA-EM 2019-2021 E MÉDIA NACIONAL 2020

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



13 AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO

No desenvolvimento da sua atividade a INOVA-EM empenha-se ativamente em cumprir os princípios de Bom Governo instituídos pelo, Decreto-lei nº133/2013, de 03/10, prestando atenção a todas as orientações e recomendações da tutela e dos organismos de regulação ou inspeção.

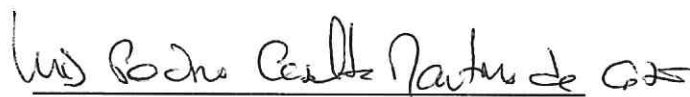
Assim, a Administração pratica uma gestão alinhada com as melhores práticas, visando responder adequadamente às necessidades de responsabilização, transparência, qualidade dos procedimentos internos e de divulgação da informação relevante da atividade da empresa.

Cantanhede, 2022-04-27

O Conselho de Administração



(Idalécio Pessoa Oliveira)



(Luís Pedro Casalta Martins de Castro)



(Paula Videira)