



RELATÓRIO DE GOVERNO SOCIETÁRIO 2025

INOVA

EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO E SOCIAL DE SANTARHEDE, Lda

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	18
7.6 Horário de trabalho	18
7.7 Certificações ISO, Controlo Interno e tecnologia	19
7.8 Regulamentos dos Serviços	21
8. CONTROLO INTERNO E GESTÃO DE RISCOS	22
9. LEGISLAÇÃO, REGULAÇÃO E CONTROLO	23
10. INFORMAÇÃO	24
10.1 Acionista	24
10.2 Sítio de Internet	24
10.3 Outros	25

11	TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS E OUTRAS.....	26
12	ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE DA EMPRESA (ECONÓMICA, SOCIAL E AMBIENTAL) ...	27
13	AValiação DO GOVERNO SOCIETÁRIO	35

PV.

PSX
O

1. INTRODUÇÃO

A INOVA – Empresa de Desenvolvimento Económico e Social de Cantanheda, 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 sector 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 seiscientos 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 dos 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 impactos 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.



pv.

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: Maria Helena Rosa de Teodósio e Cruz Gomes de Oliveira

José Alberto Arêde Negrão

Anabela Barosa Lourenço

Francisco Daniel dos Santos Henriques

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

Handwritten signature/initials in blue ink.

P.V.

6.2 Conselho de Administração

- O Conselho de Administração é o órgão de gestão da Empresa e é composto por três membros, por decisão/eleição da Assembleia Geral;
- Aplica-se aos membros do Conselho de Administração o Estatuto do Gestor Público, com as especificidades constantes na lei nº50/2012, de 31/08;
- A duração do mandato é de 4 anos, correspondente ao período do mandato autárquico;
- 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;
- O Conselho só pode deliberar com a maioria da presença dos seus membros;
- O Conselho fixará as datas das suas reuniões e a periodicidade das mesmas, ou extraordinariamente sempre que necessário;
- 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;
- A 2023-11-22 é deliberado em Assembleia Municipal a nomeação do Presidente do Conselho de Administração e aprovado o estatuto remuneratório dos administradores;
- Constitui-se então o Conselho de Administração da INOVA, com efeito a partir de 2023-12-01, pelo Presidente Pedro António Vaz Cardoso, o administrador Luís Pedro Casalta Martins de Castro e a administradora Paula Videira;
- Decorrente das eleições autárquicas realizadas no ano de 2025, foi apresentada a 20 de novembro em reunião camarária a nova composição da equipa liderada pela presidente Helena Teodósio para os próximos quatro

anos, bem como aprovação do novo conselho de administração tendo sido nomeado para presidente do Conselho de Administração da INOVA-EM, Pedro António Vaz Cardoso. Integra ainda a administração Luís Pedro Castro e Paula Videira.

- Dos membros do Conselho de Administração dois são remunerados, em conformidade com a Lei nº50/2012, estando a remuneração fixada por deliberação da Assembleia Municipal de 2025-11-20;
- Os órgãos sociais são mandatados quatro anos, coincidindo com os órgãos autárquicos, neste caso a nomeação do novo conselho de administração será até ao final do mandato atual dos órgãos autárquicos.

PV.
PC

6.2.1- Divulgação de Remunerações e Composição do Conselho Administração

				Valores em €uros	
Mandato: Início - Fim	Cargo	Administração 2021-2025	Remunerações em 2025		Nº de Mandatos
2023-2025	Presidente	Pedro António Vaz Cardoso	Não		1 - Eleição
2021-2025	Administrador	Luís Pedro Casalta Martins de Castro	Rem. Base	33 149,60 €	1 - Eleição
			Despesas de Representação	6 629,92 €	
			Subsídio de Refeição	1 002,00 €	
			Subsídio Férias	3 013,60 €	
2021-2025	Administradora	Paula Videira	Rem. Base	33 149,60 €	1 - Eleição
			Despesas de Representação	6 629,92 €	
			Subsídio de Refeição	1 284,00 €	
			Subsídio Férias	3 013,60 €	
Mandato: Início - Fim	Cargo	Administração 2025-2029	Remunerações em 2025		Nº de Mandatos
2025-2029	Presidente	Pedro António Vaz Cardoso	Não		2 - Eleição
2025-2029	Administrador	Luís Pedro Casalta Martins de Castro	Rem. Base	3 013,60 €	2 - Eleição
			Despesas de Representação	602,72 €	
			Subsídio de Refeição	78,00 €	
			Subsídio de Natal	3 013,60 €	
2025-2029	Administradora	Paula Videira	Rem. Base	3 013,60 €	2 - Eleição
			Despesas de Representação	602,72 €	
			Subsídio de Refeição	120,00 €	
			Subsídio de Natal	3 013,60 €	

6.2.2 - Regime da Segurança Social na empresa:

i. Presidente Pedro António Vaz Cardoso: **cargo não remunerado;**

ii. Administrador Luís Pedro Casalta Martins de Castro: **Instituto da Segurança Social;**

iii. Administradora Paula Videira: **Instituto da Segurança Social.**

Prémios e complementos de reforma: **não existem**



Pr.

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:

- Emitir parecer prévio relativamente ao financiamento e à assunção de quaisquer obrigações financeiras;
- 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;
- Emitir parecer prévio sobre a celebração dos contratos-programa previstos nos artigos 47.º e 50.º da Lei nº50/2012, de 31/08;
- Fiscalizar a ação do Conselho de Administração;
- Verificar a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhes servem de suporte;
- Participar aos órgãos e entidades competentes as irregularidades, bem como os factos que considere reveladores de graves dificuldades na prossecução do objeto da Empresa;
- Proceder à verificação dos valores patrimoniais da empresa ou por ela recebidos em garantia, depósito ou outro título;
- Remeter semestralmente à Câmara Municipal de Cantanhede informação sobre a situação económico-financeira da empresa;
- Pronunciar-se sobre qualquer assunto de interesse para a Empresa, a solicitação do Conselho de Administração ou da Câmara Municipal de Cantanhede;
- Emitir parecer sobre os instrumentos de gestão previsional bem como sobre o relatório do Conselho de Administração e contas do exercício;
- Emitir a Certificação Legal das Contas.

Dr.
FR
e

6.4 O Revisor Oficial de Contas

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

Aufere a remuneração anual de 9.972,00€ + 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



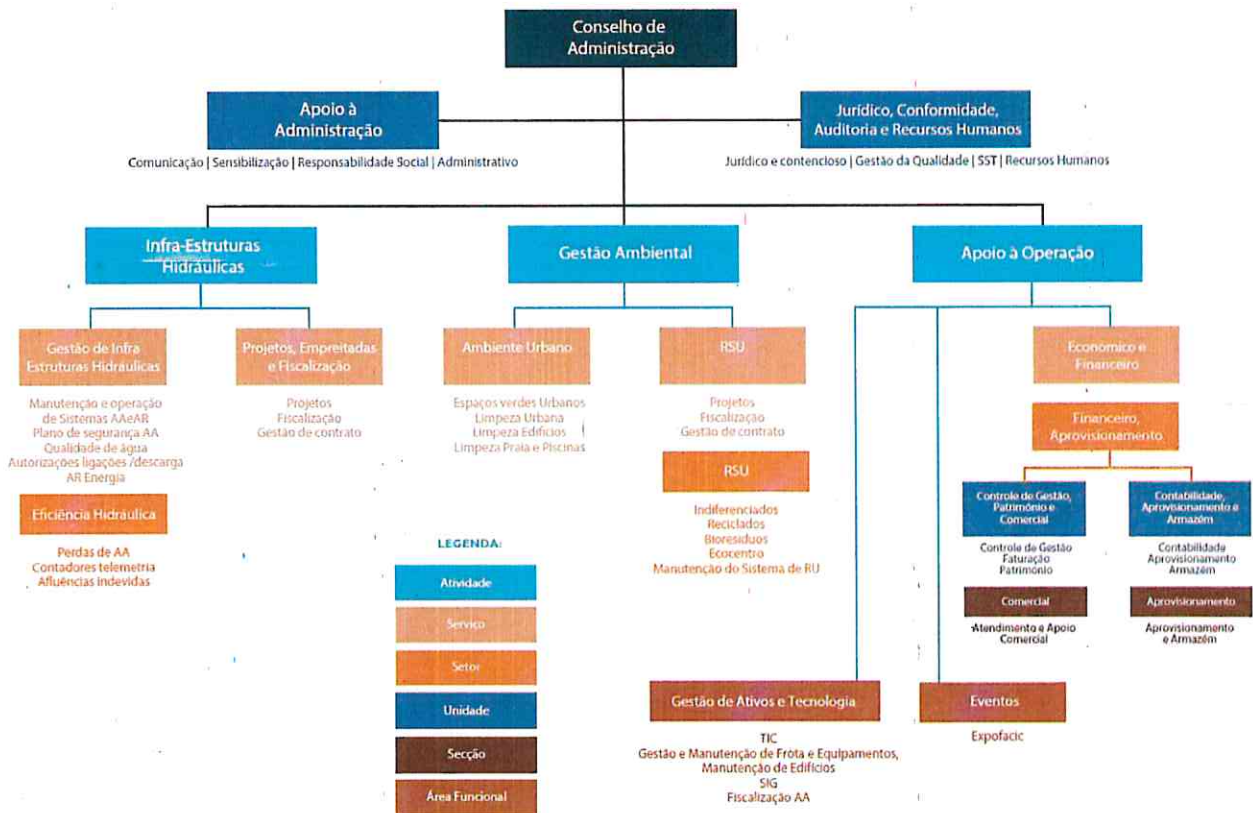
estabelecendo as categorias dos trabalhadores, a sua remuneração, incluindo eventuais prémios e exercer o seu poder diretivo e disciplinar;

- 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 Cantanheda 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:

- ✓ Adequação da estrutura à maior eficácia e rentabilização;
- ✓ Elevação dos parâmetros da qualificação técnica e especialista;
- ✓ Divisão de áreas funcionais que permita uma rigorosa segregação de funções e consequente controlo interno;
- ✓ Simplificação da estrutura de molde a torná-la facilmente articulável entre si e assim obter ganhos de eficiência e eficácia.

Handwritten signature/initials

Handwritten initials

Assim, a estrutura divide-se nas seguintes unidades orgânicas:

- **Atividade** – conjunto de ações operacionais específicas que contribuem diretamente para a execução das funções de uma unidade orgânica;
- **Serviços** – unidades orgânicas que prestam serviços que satisfazem diretamente uma necessidade do munícipe ou do município;
- **Setor** – unidade intermédia dentro de um serviço, responsável por um conjunto específico de atividades relacionadas entre si;
- **Unidade** – estrutura organizacional com responsabilidade sobre uma área concreta de atuação, podendo integrar vários setores ou atividades;
- **Secção** – unidade orgânica que agrupa um conjunto de atividades similares que apoiam os serviços ou todas as outras unidades orgânicas;
- **Área Funcional** – são as unidades orgânicas que têm funções específicas para o bom funcionamento da empresa. São equipas formadas por colaboradores com competências e experiências semelhantes e que, juntos, atendem às necessidades da área dentro da organização.

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;

P. H. e.

PV.

- 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 2025, não foi instaurado nenhum processo disciplinar a trabalhadores.

7.6 Horário de trabalho

O horário de trabalho adotado pela INOVA-EM é de 35 horas semanais, sendo compatível com a vida familiar e o exercício pleno da maternidade e paternidade. O estabelecimento deste horário de trabalho advém do acordo de empresa em vigor.

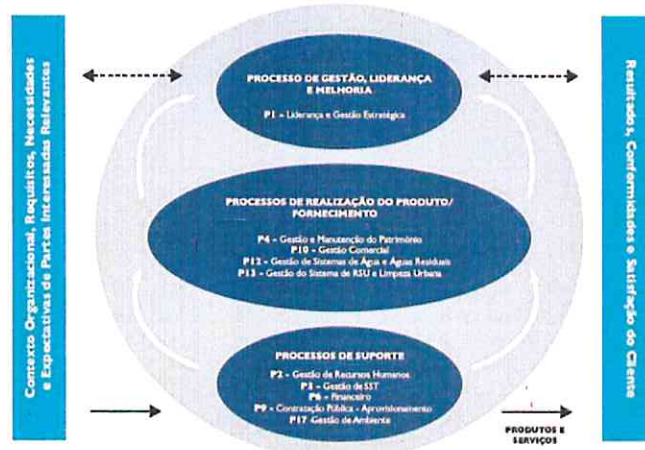
As férias e os dias de descanso previstos na lei são respeitados e as horas extraordinárias são pagas através de uma retribuição adequada fixada por lei.

PK
TO

DV.

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, conforme visualizado no seguinte esquema:



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;



PV

- 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, com implementação de forma faseada;
- 7.7.5 Adequação da plataforma informática de monitorização hidráulica para o sistema de drenagem 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 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 Continuação da implementação do ERP (*Software* integrado de gestão) **Business Central** (*Microsoft Dynamics*) - uma solução mais ágil e adequada aos atuais requisitos tecnológicos e do negócio, que cobre 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;

7.7.8 Continuação da implementação da recolha de biorresíduos pelo concelho de Cantanhede, com a divulgação e distribuição de recipientes locais e individuais de separação dos lixos domésticos.

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.



Pr.

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 nº50/2012, de 31 de agosto, com respetivas alterações;
- Decreto-lei nº133/2013, de 03 de outubro, na sua atual redação;
- Decreto-lei nº71/2007, de 27 de março (Estatuto do Gestor Público);
- Lei nº7/2009, 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 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.cantanederecicla.pt/>) disponibilizando informações aos utilizadores acerca da recolha seletiva e do sistema PAYT.

No âmbito do projeto de Biorresíduos é disponibilizado um micro *website* de apoio à ação de sensibilização denominado “cantanedebiorresíduos” (<http://cantanedebiorresíduos.pt/>).

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.

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 2025 e 31 de dezembro de 2024 as transações efetuadas e os saldos com a empresa-mãe, foram os seguintes:

DESCRIÇÃO	31.12.2025	31.12.2024
Vendas de Inventários	105,31 €	0,00 €
Outros Serviços Prestados	841.108,94 €	958.929,95 €
Subsídios Exploração: Contratos-Programa	1.281.093,32 €	1.097.000,00 €
Contas a receber correntes	27.602,82 €	2.189,01 €
Contas a pagar correntes	0,00 €	0,00 €



DV.

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, correspondentes valores não faturados e produção própria de energia. Deste modo, durante o próximo ano e seguintes, a INOVA-EM vai continuar a renovação do parque de contadores com o sistema de telemetria afim de minimizar as perdas reais e aparentes, proceder à reabilitação e setorização das redes, análise de dados e monitorização constante (de pressões e níveis dos reservatórios), e a continua pesquisa ativa de fugas.

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 Cantanheda”, e que conta com o apoio do POSEUR, nomeadamente:



PV.

- Conclusão da empreitada “Remodelação da Rede de Abastecimento de Água e Ramais da ZMC da Tocha – 3.ª Fase”, em janeiro de 2025, no âmbito da qual foram substituídos 4 km de condutas e executados 114 ramais domiciliários;
- Conclusão da empreitada de “Remodelação do Reservatório das Arrotas”, em janeiro de 2025;
- Conclusão da empreitada de “Remodelação da Central da Fervença – Captação e Reservatórios – 2ª Fase”;
- Conclusão da empreitada de “Remodelação da Rede de Abastecimento de Água e Ramais da Zona de Medição e Controlo da Varziela”, em novembro de 2025, tendo sido substituídos 3,5 km de condutas e executados 170 ramais domiciliários;
- Conclusão da empreitada “Remodelação da Rede de Abastecimento de Água e Ramais da Zona de Medição e Controlo da Tocha – 4.ª Fase e da Zona de Medição e Controlo da Sanguinheira – 3.ª Fase”, em agosto de 2025, que permitiu a substituição de 3,2 km de condutas e a execução de 118 ramais domiciliários;
- Conclusão da empreitada “Remodelação da Rede de Abastecimento de Água e Ramais em Corticeiro de Cima e Vilamar”, em julho de 2025, no âmbito da qual foram substituídos 1,4 km de condutas e executados 60 ramais domiciliários.

Efetuando uma abordagem geral ao desempenho do sistema de abastecimento de águas no ano de 2025 e de acordo com os indicadores de qualidade de serviço de 4ª geração da entidade reguladora, podemos afirmar que dos 14 indicadores previstos, 9 denotam uma qualidade de serviço boa e 5 com avaliação mediana:

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 (nº) [98.5;100]	[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 Custos Totais	[100;110]	106%	107%	110,0%	
AA07	Acesso 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.º/100 km-ano]	[0;30]	8,46	7	37	
AA14	Adequação dos Recursos Humanos (n.º/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 - 4º GERAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM A.A.: INOVA-EM 2014-2015 E MÉDIA NACIONAL 2024

Handwritten signature

iv. No âmbito do sistema de saneamento de águas residuais persistem problemas referentes às afluências indevidas, pelo que em 2025, a empresa continua a desenvolver um conjunto de iniciativas tendentes a melhorar a qualidade do serviço, as quais são destacadas:

- Conclusão da empreitada de “Remodelação da Rede de Saneamento de Cantanhede (cidade) e Pocariça”, em janeiro de 2025, tendo sido substituídos, aproximadamente 4,8 km de coletores e executados 260 ramais domiciliários;
- Conclusão da empreitada de “Remodelação das Redes de Saneamento de Águas Residuais Domésticas de Vilamar e Corticeiro de Cima – 2.ª Fase”, em novembro de 2025, no âmbito da qual foram substituídos aproximadamente 1,6 km de coletores, executados 73 ramais domiciliários e construída uma conduta elevatória com cerca de 1,1 km de extensão;
- Realização de ações de inspeção relativas à existência de ligações clandestinas de águas pluviais, ou à sua descarga indevida na rede de saneamento, recorrendo à realização de ensaios de fumos, com posterior notificação aos municípios para procederem à respetiva correção das situações identificadas;
- 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;
- Encontra-se em fase de consolidação o projeto de criação da comunidade de energia de autoconsumo fotovoltaico, prevendo-se que, até final de 2025, a INOVA-EM assegure 8,55% das necessidades energéticas a partir de energia renovável produzida nas próprias infraestruturas;
- Iniciado em 2019, com a primeira instalação na Central de Captação dos Olhos da Fervença, na freguesia de Cadima, a empresa municipal investiu um total de 150 mil euros, em duas fases distintas. Nesta segunda fase de instalação de painéis fotovoltaicos, foram concluídas as intervenções nas ETAR de Corticeiro de Cima, Outil, Murtede, Malhada e no reservatório de água de Lemede. Uma das maiores vantagens desta comunidade de autoconsumo reside no facto de



DV

serem constituídas por equipamentos e infraestruturas que têm diferentes padrões de consumo. É nesta complementaridade de perfis que será maximizada a utilização da energia, contribuindo para a sustentabilidade ambiental e para alcançar a meta da neutralidade carbónica;

- 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 águas residuais no ano de 2025, e de acordo com os indicadores de qualidade de serviço de 4ª geração da entidade reguladora, podemos afirmar que dos 17 indicadores previstos, 9 denotam uma qualidade de serviço boa, 3 mediana e 5 insatisfatória. Num exercício de comparação com a média ponderada dos indicadores para o ano de 2024, referentes ao universo de entidades gestoras de abastecimento de água em baixa de Portugal Continental (Fonte: RASARP 2023, Volume 1- Caracterização do Setor de Águas e Resíduos), verifica-se que 5 em 17 denotam uma qualidade de serviço boa, existindo ainda 7 com avaliação mediana e 5 insatisfatória:



Adequação da interface com o utilizador						
Código ERSAR	Indicador	Referência 2025	INOVA 2025	INOVA 2024	RASARP 2024 - Média Nacional 2024	
AR01	Accessibilidade física do serviço (%)	[70;100]	99%	98%	79%	
AR02	Accessibilidade 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 Gestos 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 - 4º GERAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO EM A.R.: INOVA-EH 2014-2015 E MÉDIA NACIONAL 2024



v. O Sistema de Recolha Seletiva de Biorresíduos, foi implementado no segundo semestre de 2023 e registou-se um aumento significativo na quantidade de resíduos recolhidos em 2025, estando o serviço disponível nas 14 freguesias do concelho de Cantanhede. Este serviço, cofinanciado pelo POSEUR, assume um papel fundamental na estratégia de Gestão de Resíduos, uma vez que os biorresíduos representam uma fração com elevado potencial de valorização. O processo deste sistema começa na correta separação de biorresíduos na origem, para posterior valorização, o que permite desviar a matéria orgânica das linhas de recolha de resíduos indiferenciados. Isto traz um benefício económico e ambiental, permitindo economizar ainda a energia consumida na recolha e transporte dos resíduos da fonte de produção para o local do tratamento. Ao dar a conhecer aos munícipes o serviço de recolha de biorresíduos e explicar a sua importância e contributo na transição para uma economia circular, fomentou-se a mudança de comportamentos ambientais para melhorar as suas práticas na gestão dos resíduos orgânicos domésticos. Os produtores não-domésticos foram também abrangidos pelo novo serviço de recolha porta-a-porta e receberam contentorização dedicada, igualmente equipada com etiqueta RFID.

Em 2025, no que respeita aos resíduos recicláveis, foi consolidado o correto encaminhamento das cápsulas de café, utilizando o Ecocentro Municipal e a sua extensão (Ecocentro Móvel).

Efetuada uma abordagem geral ao desempenho do sistema de resíduos sólidos urbanos no ano de 2025, e de acordo com os indicadores de qualidade de serviço de 4ª geração da entidade reguladora, podemos afirmar que dos 11 indicadores previstos, 4 denotam uma qualidade de serviço boa, existindo ainda 5 com avaliação mediana e 2 insatisfatória:

PK
C

PO.

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	Reabilitação do parque de viaturas (kg/m².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

Handwritten signature

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, 2026-04-15

O Conselho de Administração



(Pedro António Vaz Cardoso)



(Luís Pedro Casalta Martins de Castro)



(Paula Videira)



ABASTECIMENTO
DE ÁGUA



ÁGUAS
RESIDUAIS



RESÍDUOS
URBANOS



ESPAÇOS
VERDES



TRANSPORTES
URBANOS



EXPOFACIC



SENSIBILIZAÇÃO
AMBIENTAL