

Aprovado
Divulga-se
A Comissão de Consumo
[Signature]
2022/05/30

PLANO DE COMUNICAÇÃO
PARA SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA NA
QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO



município de anadia



ÍNDICE

1.	DISPOSIÇÕES GERAIS	5
1.1	ENQUADRAMENTO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO	5
1.2	ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO	6
1.3	OBJETIVOS DO PLANO DE COMUNICAÇÃO	6
<hr/>		
2.	CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE ANADIA	7
2.1	ENQUADRAMENTO	7
2.2	DIAGRAMAS DE FLUXO DAS ZA DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE ANADIA	9
<hr/>		
3.	ATIVAÇÃO DO PLANO DE EMERGÊNCIA	18
3.1	ENQUADRAMENTO	18
3.2	IDENTIFICAÇÃO DAS SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	19
3.3	GRAVIDADE DOS EVENTOS A CONSIDERAR	20
3.4	MODOS DE ACIONAMENTO DO PLANO DE EMERGÊNCIA	21
3.5	DIAGRAMA DE GESTÃO DA EMERGÊNCIA	24
<hr/>		
4.	ESTRUTURA DE EMERGÊNCIA	25
4.1	ENQUADRAMENTO	25
4.2	CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA	26
<hr/>		
5.	PLANO DE COMUNICAÇÃO	30
5.1	INTRODUÇÃO	30
5.2	ATIVAÇÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO	31
5.3	REVISÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO	39
5.4	DIVULGAÇÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO	39
<hr/>		
6.	EVENTOS DE EMERGÊNCIA/CRISE GERIDOS PELA PROTEÇÃO CIVIL	40
<hr/>		
7.	PARTICIPAÇÃO EM EXERCÍCIOS/TESTES DE EMERGÊNCIA DE PROTEÇÃO CIVIL	41
<hr/>		
8.	BIBLIOGRAFIA	42
<hr/>		
ANEXO.	MODELO PARA COMUNICAÇÃO DE SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	
<hr/>		



ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1	População servida e volume de atividade nas diferentes zonas de abastecimento de água do concelho de Anadia	7
Quadro 2	Identificação de situações de emergência	19
Quadro 3	Níveis de Gravidade dos Eventos a considerar	20
Quadro 4	Evento de Nível Médio (Nível 2)	21
Quadro 5	Evento de Nível Severo (Nível 3)	22
Quadro 6	Contactos da Câmara Municipal de Anadia	22
Quadro 7	Entidades internas da Equipa de Coordenação do Plano de Comunicação	26
Quadro 8	Responsabilidades na gestão de situações de emergência	27
Quadro 9	Lista de entidades externas	29
Quadro 10	Exemplo de avaliação do nível de certeza de um evento	33
Quadro 11	Critérios Qualitativos para a avaliação do nível de severidade do evento	34
Quadro 12	Critérios Quantitativos para a avaliação do nível de severidade do evento	35
Quadro 13	Critérios Classificação do nível de severidade do evento	35
Quadro 14	Funções a desempenhar perante um evento severo	36
Quadro 15	Designação das atribuições perante a ocorrência de um evento	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa do Sistema de Abastecimento de Água do concelho de Anadia	7
Figura 2	Fases de ativação do evento	31



DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1 ENQUADRAMENTO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

A elaboração do **Plano de Comunicação para Situações de Emergência na Qualidade da Água para Consumo Humano (PCSEQACH) do Município de Anadia** impõe-se pela necessidade de planejar e definir as ações de comunicação interna e externa a desenvolver pela entidade gestora perante um evento com impacto no sistema de abastecimento de água.

Existem muitos fatores que podem influenciar negativamente a qualidade da água de abastecimento às populações através da introdução de perigos microbiológicos, químicos ou radiológicos. Perante uma situação anómala de contaminação da água destinada ao consumo humano, a existência de um Plano de Comunicação é fundamental para garantir uma resposta eficaz na minimização do impacto de potenciais riscos para a saúde, durante e após a situação de emergência.

Uma situação de emergência é geralmente definida como algo que surge inesperadamente e que pode ter consequências negativas consideráveis se não forem tomadas medidas corretivas rápidas e eficazes. Numa situação de emergência podem ocorrer eventos perigosos causadores de interrupção do fornecimento de água, danos nas componentes infraestruturais do sistema ou contaminação da água, que representam um risco para a saúde dos consumidores.

A comunicação do evento é o ato de transmitir ou partilhar informação entre as partes interessadas, devendo ser um processo contínuo e evolutivo, que apoie na tomada de decisão face a eventuais adversidades, carecendo, por isso, de ações de planeamento e monitorização, ou seja, não é apenas uma medida de gestão perante uma situação de crise. Por essa razão, importa desenvolver um Plano de Comunicação, no qual se deve definir quando e como se comunica, o que se transmite e como se articulam com as entidades externas, os consumidores e os meios de comunicação social.

O Plano de Comunicação aumenta a capacidade do **Município da Anadia** para dar uma resposta pró-ativa, rápida e eficaz durante o evento. Além disso, o plano fornece a oportunidade de articulação entre as partes interessadas, com o objetivo de preparar e planejar a mobilização de recursos compartilhados durante o evento, deixando menos ações para serem definidas sob a pressão da gestão de uma situação de emergência.

O Plano de Comunicação define a transmissão de informação entre os colaboradores da entidade gestora e as outras partes interessadas, como a população abrangida, a autoridade de saúde, a autoridade competente, outros organismos governamentais e os meios de comunicação.

Esta informação deve ser apresentada de uma forma atempada e rigorosa para garantir a compreensão do evento, aumentar a confiança e a credibilidade, devendo encorajar o diálogo construtivo e fornecer orientações para uma proteção adequada da saúde das pessoas e do ambiente na sequência de um evento.



1.2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

O Plano de Comunicação para Situações de Emergência na Qualidade da Água para Consumo Humano (PCSEQACH) do Município de Anadia aplica-se a toda a estrutura do Município de Anadia, em situações que possam comprometer o normal funcionamento dos sistemas de abastecimento de água.

1.3 OBJETIVOS DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

O Plano de Comunicação para Situações de Emergência na Qualidade da Água para Consumo Humano (PCSEQACH) do Município de Anadia tem como objetivo apresentar o modelo de comunicação interna e externa, a implementar perante uma situação de emergência que coloque em causa a qualidade da água para o consumo humano, de modo a que se consiga uma rápida e adequada atuação, e por inerência, a mitigação de eventuais impactos nas condições de abastecimento de água para consumo humano.



CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE ANADIA

2.1 ENQUADRAMENTO

O sistema de abastecimento de água "em baixa" no concelho de Anadia é gerido pela **Câmara Municipal de Anadia**.

A água provém de captações próprias - geridas pela Câmara Municipal Anadia -, sendo a distribuição assegurada através de **dez Zonas de Abastecimento (ZA)**.

O quadro seguinte identifica cada uma dessas ZA, apresentando igualmente a população servida (n.º de habitantes) e o volume de atividade (m³/dia de água) em cada uma delas.

Quadro 1. População servida e volume de atividade nas diferentes zonas de abastecimento de água do concelho de Anadia

ZONA DE ABASTECIMENTO	POPULAÇÃO SERVIDA (N.º)	VOLUME DE ATIVIDADE (M ³ /DIA)
PT4998. Anadia	17.749	8.688
PT4999. Levira	4.908	809
PT5000. VN Monsarros	2893	696
PT5001. Saide	43	4
PT5002. Óis do Bairro	2.275	510
PT5157. Parada	34	2
PT5158. Vale de Avim-M	220	40
PT5171. Ferreirinhos	49	2
PT5174. Amieiro	81	8
PT6018. Moita	898	380
TOTAL	29.150	11.139

A figura seguinte apresenta um mapa do sistema de abastecimento de água do concelho de Anadia.

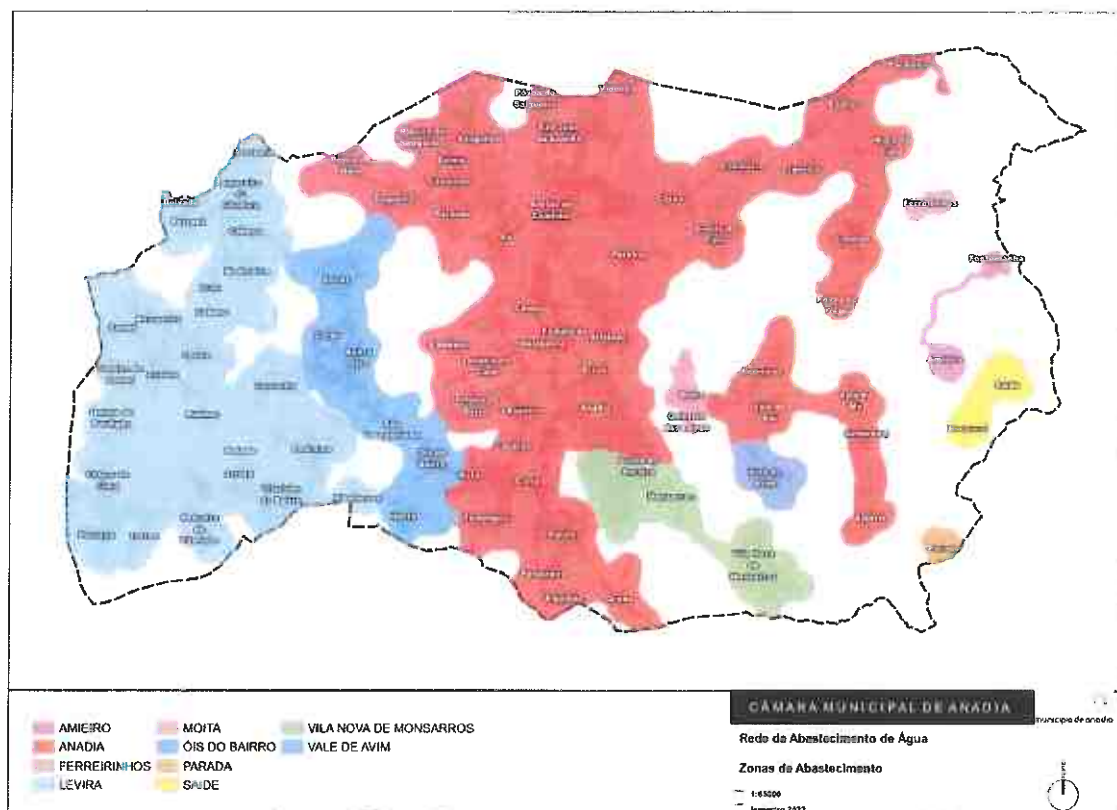
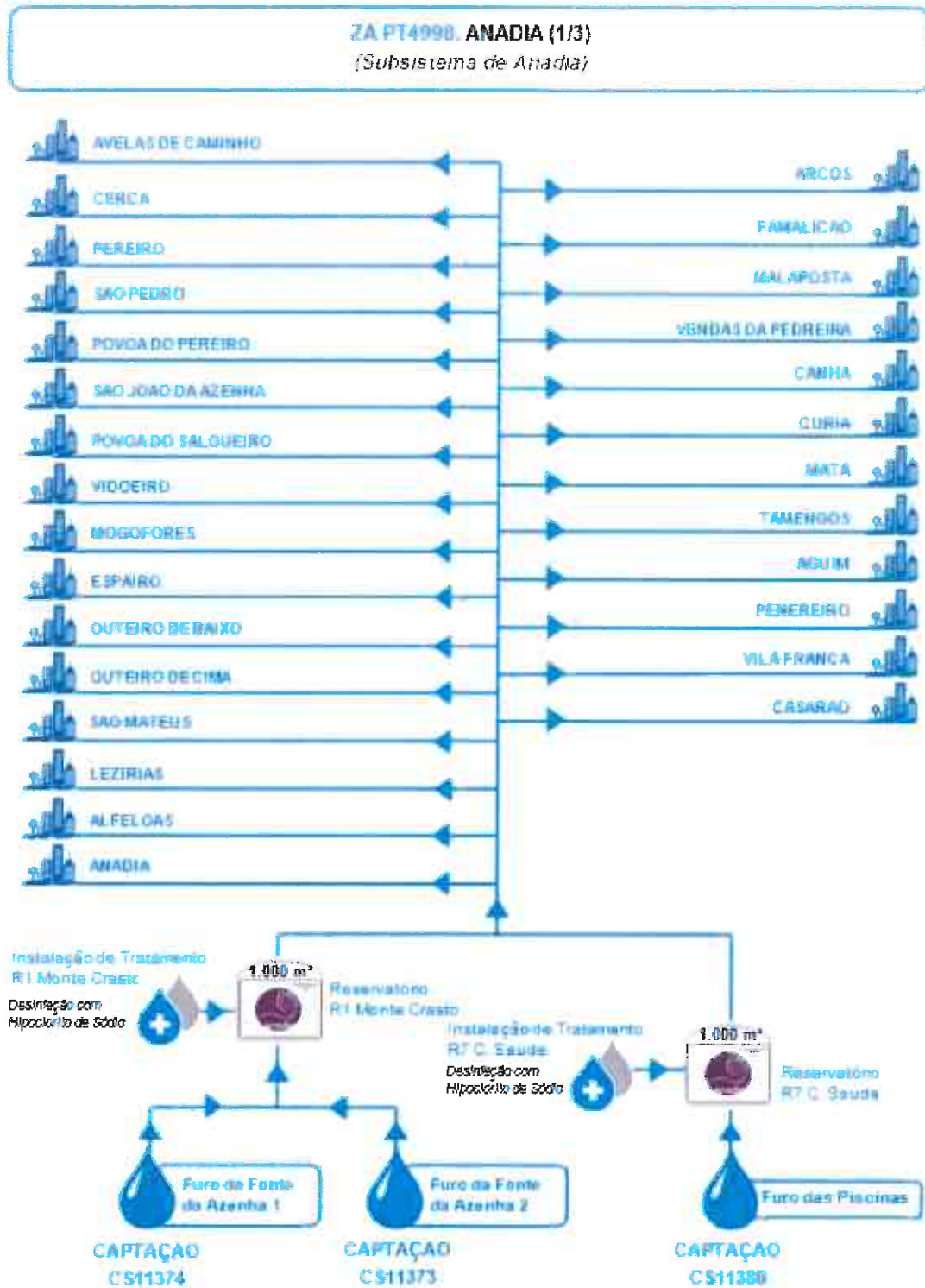


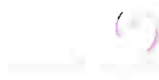
Figura 1. Mapa do Sistema de Abastecimento de Água do concelho de Anadia

De seguida apresentam-se diagramas de fluxo de cada uma das zonas de abastecimento de água do concelho de Anadia.

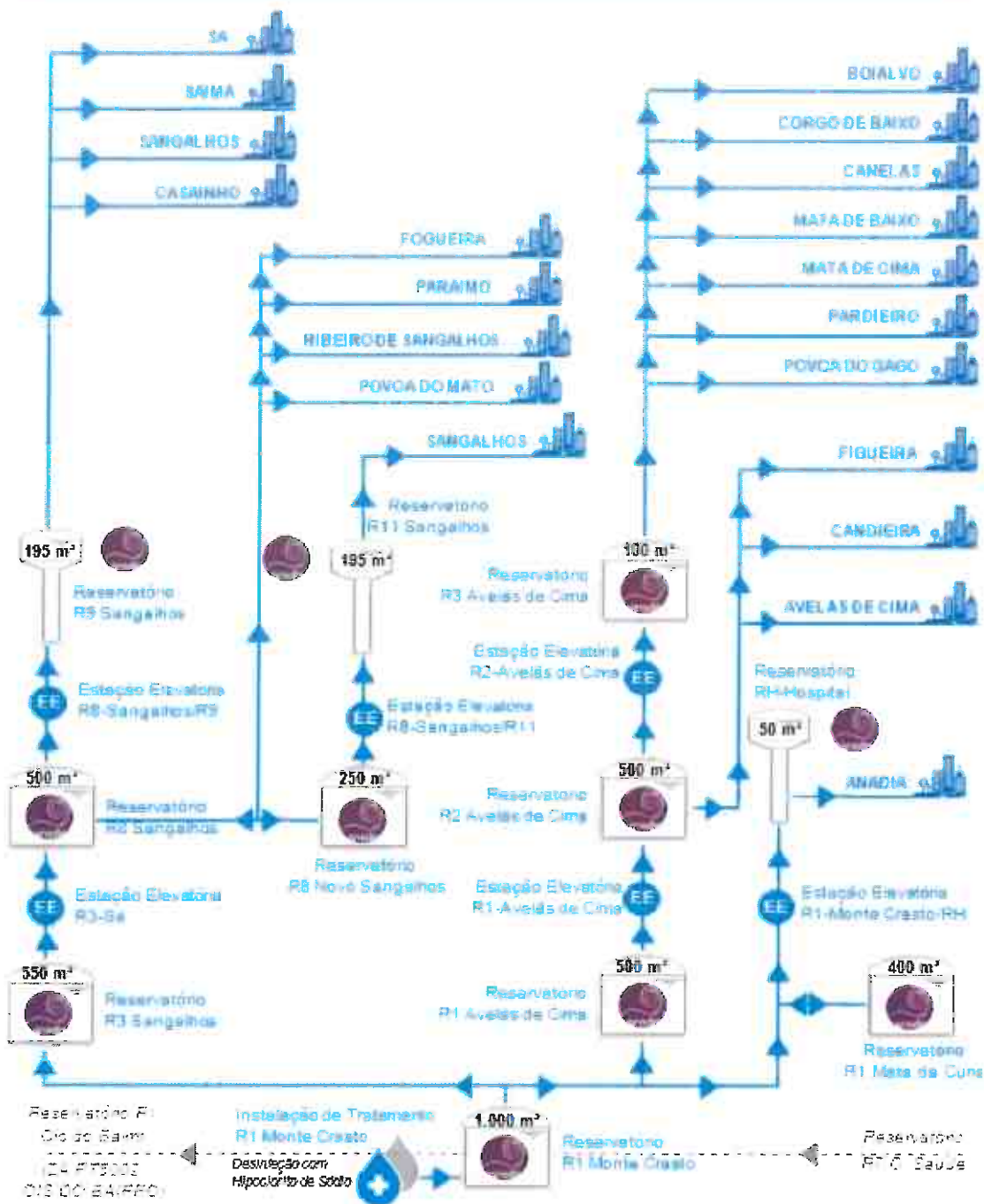
2.2 DIAGRAMAS DE FLUXO DAS ZA DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE ANADIA

2.2.1 ZA PT4998. ANADIA

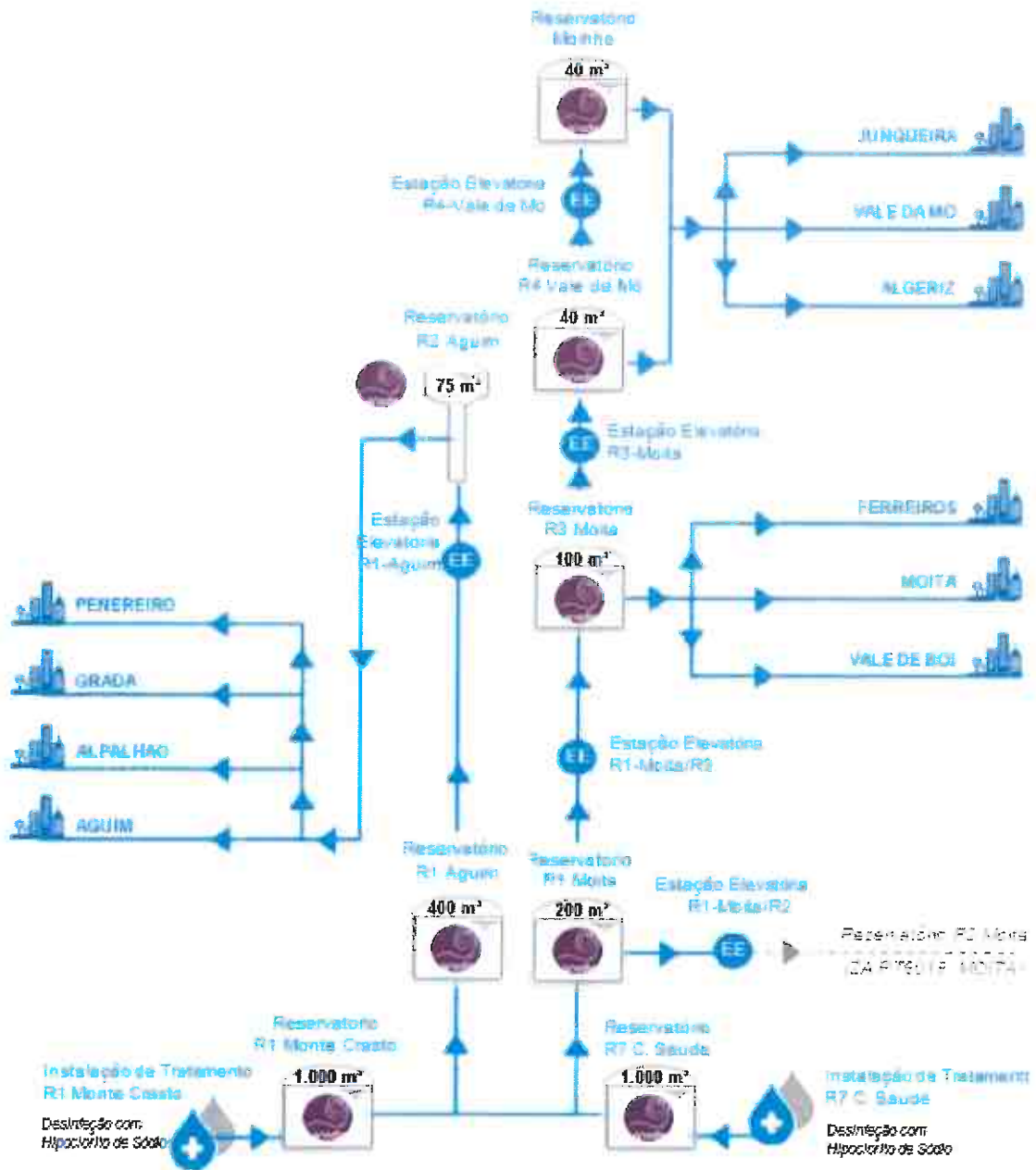




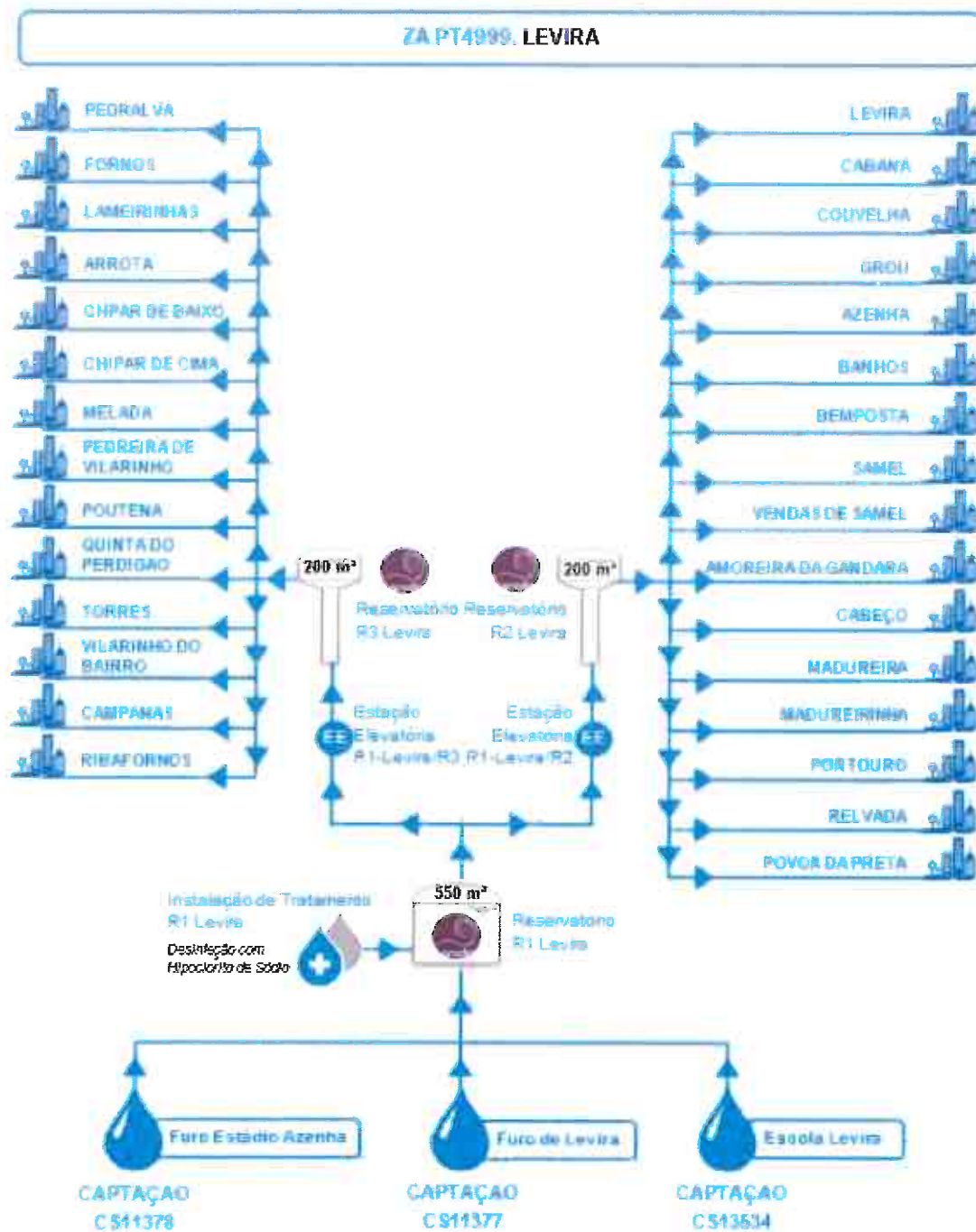
ZA PT4998. ANADIA (2/3)
(Subsistemas de Sangalhos, Mata de Baixo e Mata de Cima)



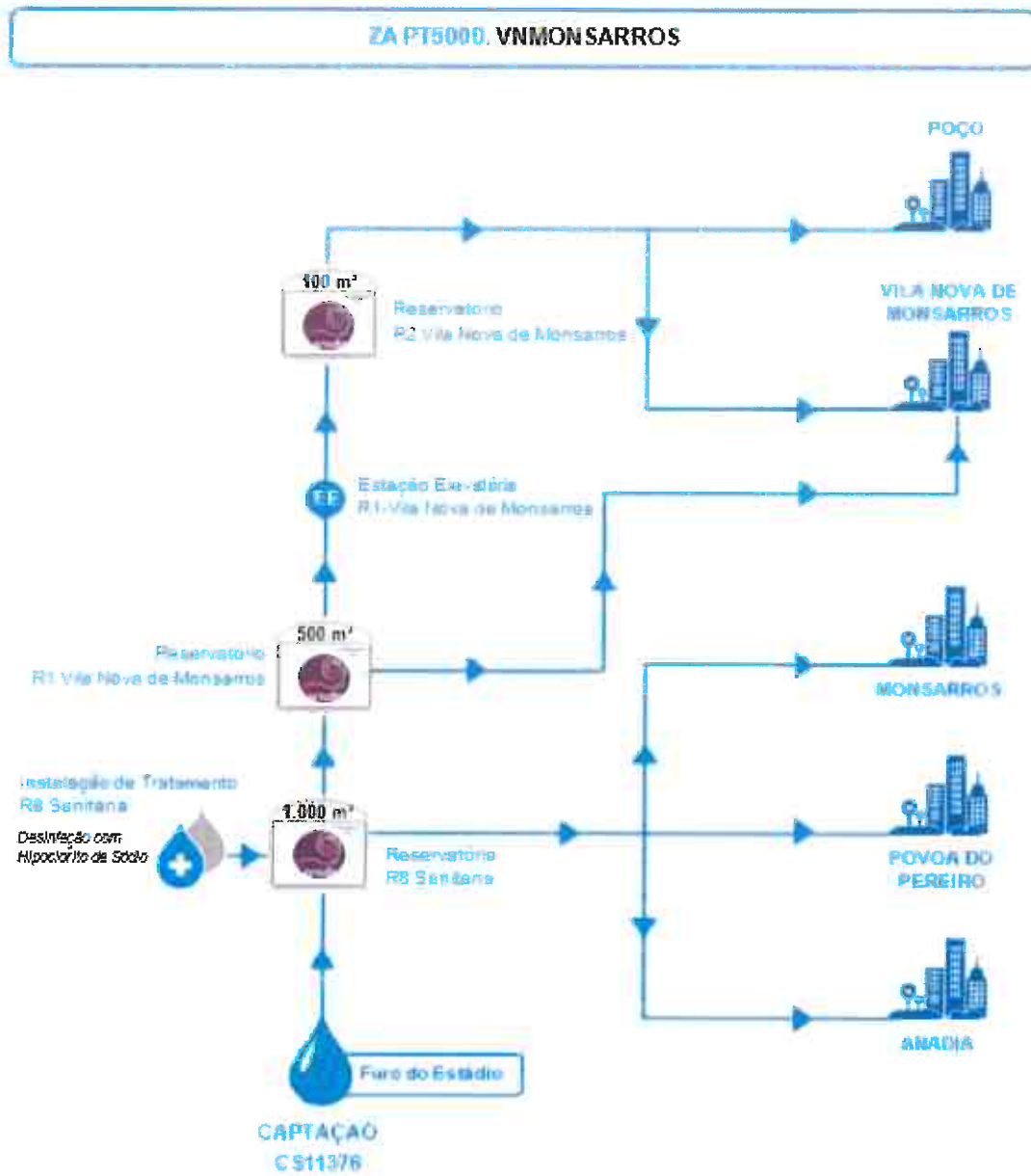
ZA PT4998, ANADIA (3/3)
(Subsistemas de Vale da Mò, Vale do Boi e Agum)



2.2.2 ZA PT4999. LEVIRA

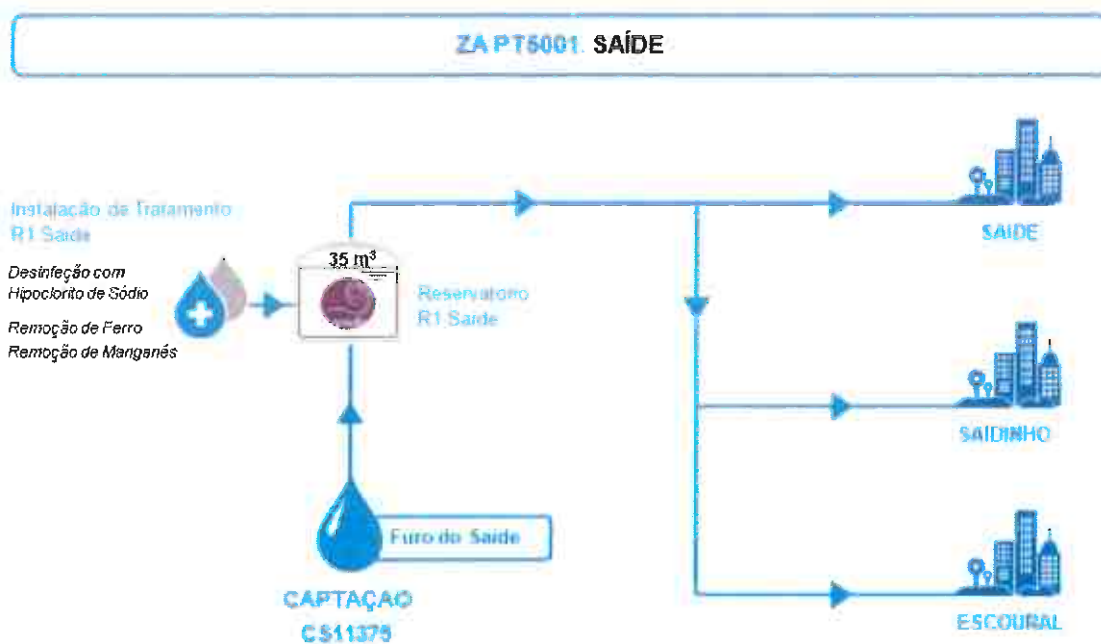


2.2.3 ZA PT5000. VNMONSARROS

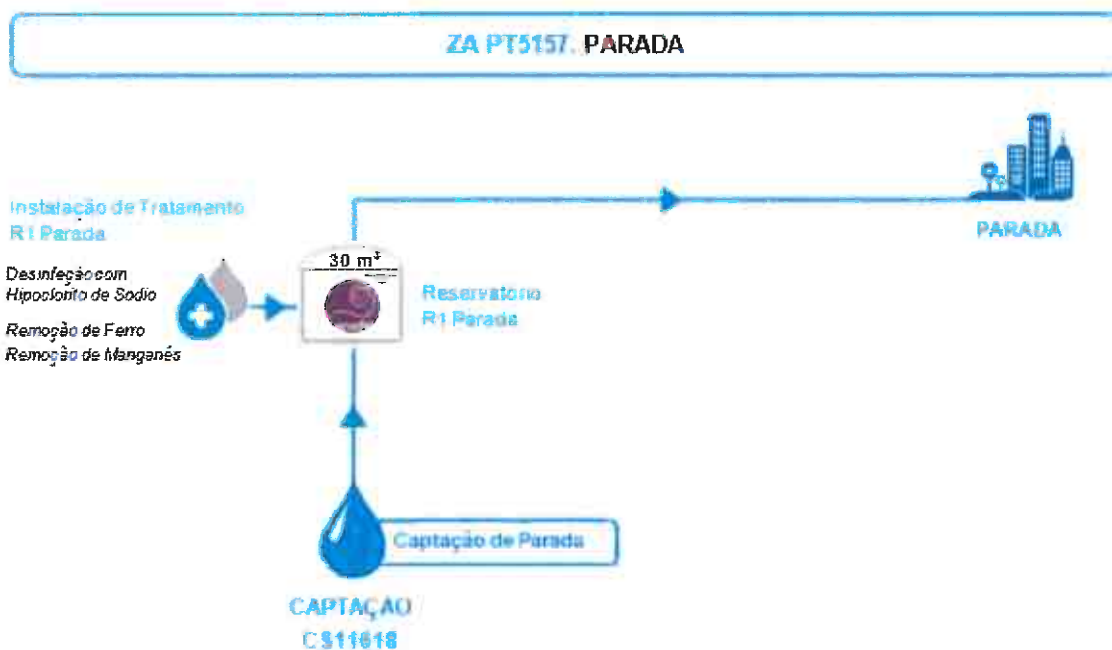




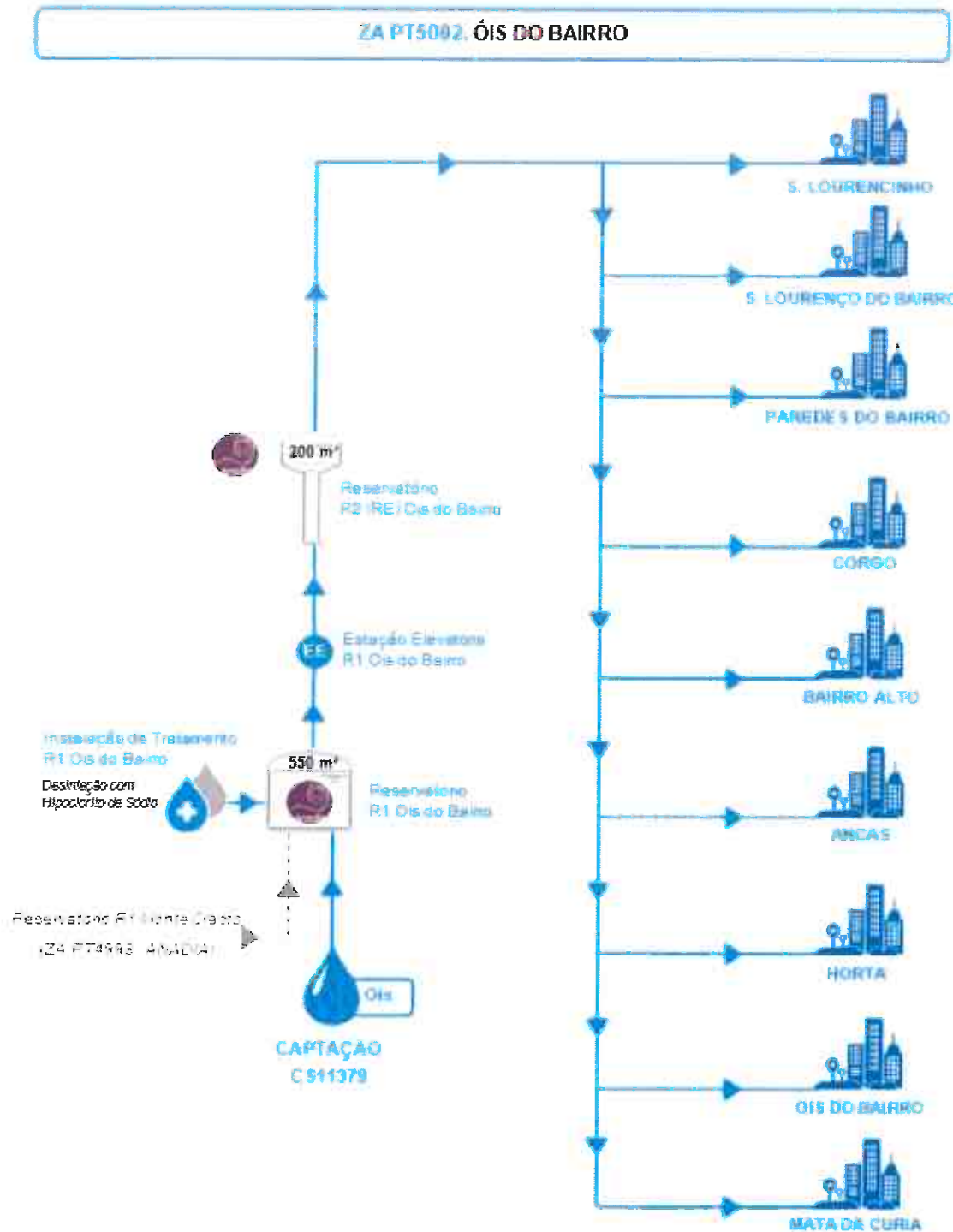
2.2.4 ZA PT5001. SAÍDE



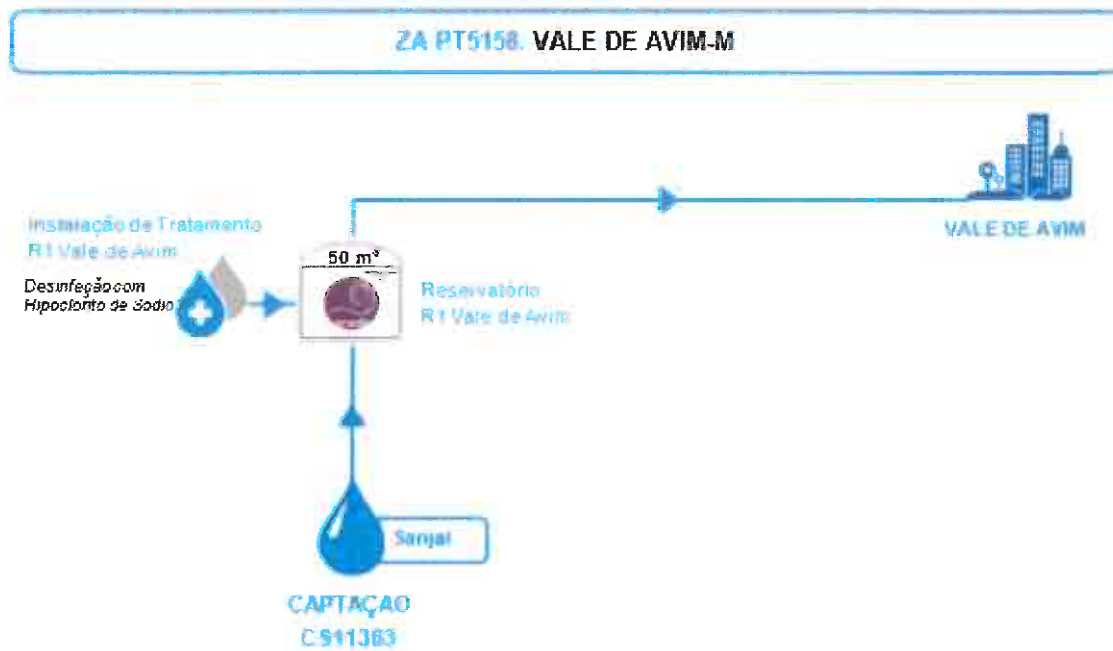
2.2.5 ZA PT5157. PARADA



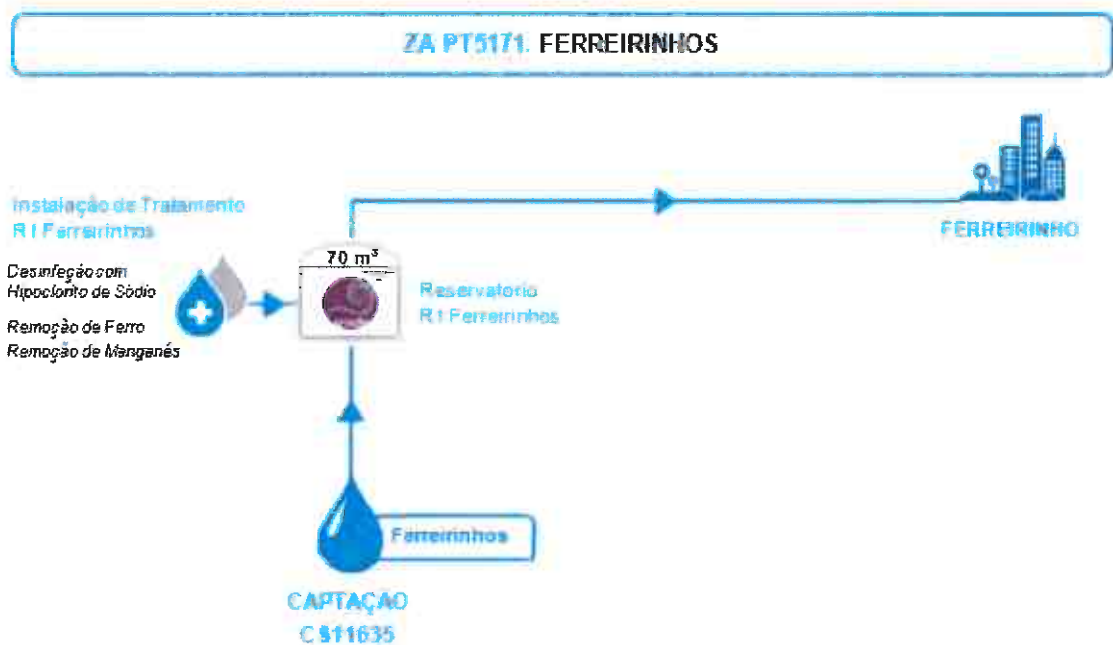
2.2.6 ZA PT5002. ÓIS DO BAIRRO



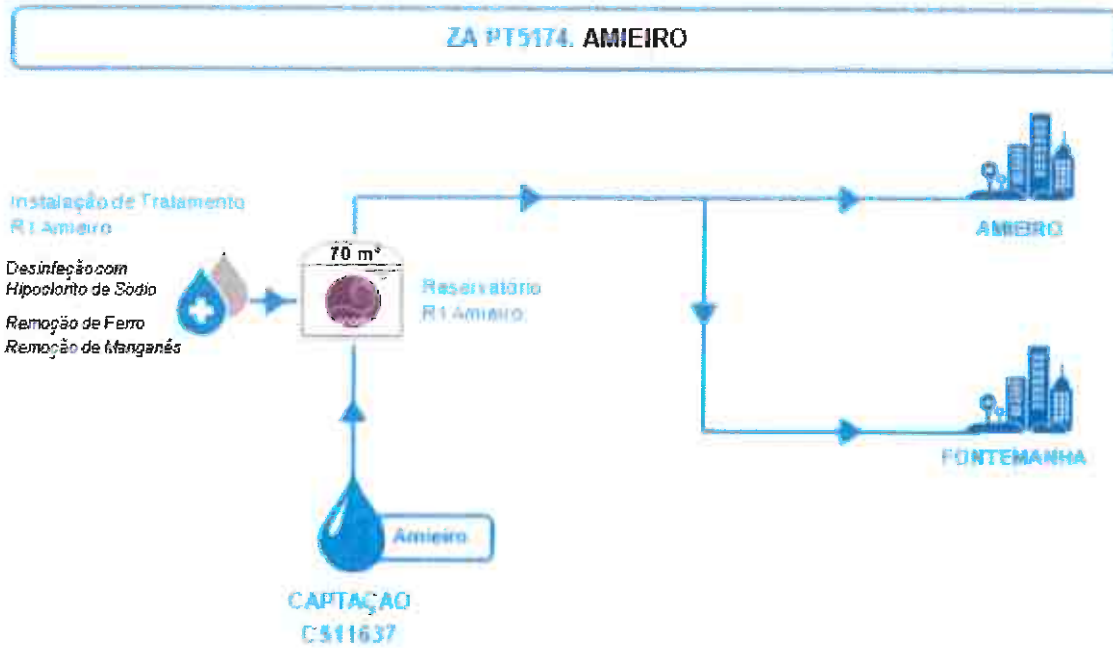
2.2.7 ZA PT5158. VALE DE AVIM-M



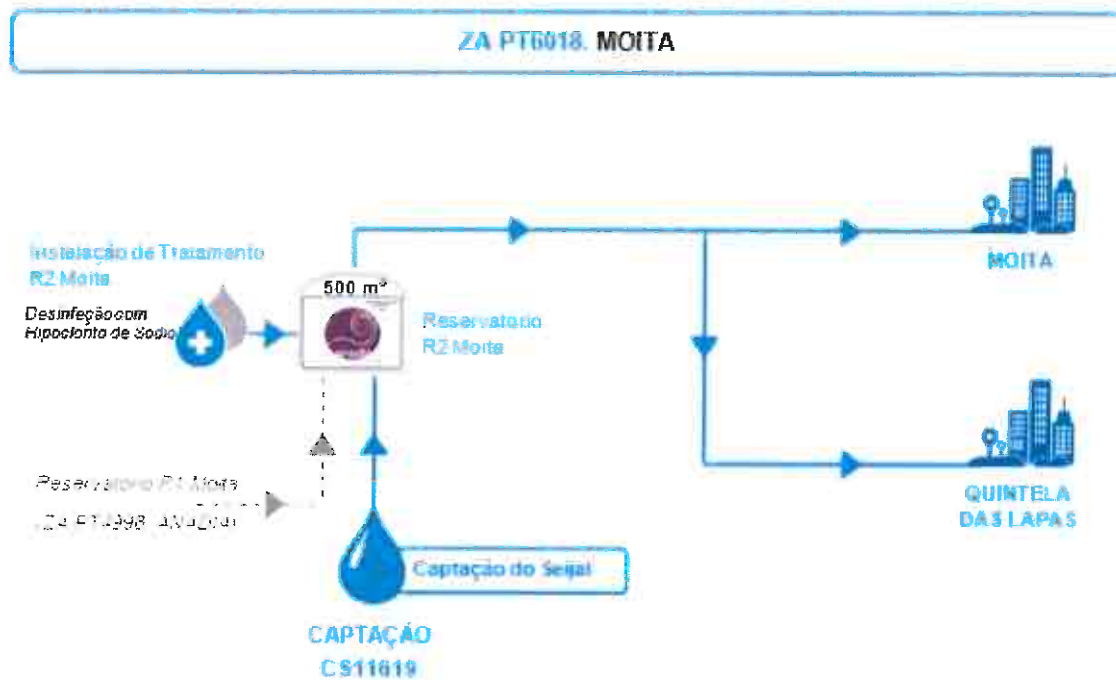
2.2.8 ZA PT5171. FERREIRINHOS



2.2.9 ZA PT5174. AMIEIRO



2.2.10 ZA PT6018. MOITA





ATIVACÃO DO PLANO DE EMERGÊNCIA

3.1 ENQUADRAMENTO

A possibilidade da ocorrência de eventos de consequências catastróficas, com capacidade para influenciar a operacionalidade dos sistemas de abastecimento de água, a continuidade do serviço e a segurança de pessoas e infraestruturas, justificam a necessidade da existência de um instrumento de planeamento específico para lhes fazer face.

O **Plano de Emergência** é o instrumento de planeamento que elenca as ações corretivas necessárias para fazer face a um evento que, pela sua natureza, se verifica em situações excecionais.

O Plano de Emergência especifica, de forma clara, os responsáveis pela coordenação das medidas a tomar para fazer face a um evento, as etapas essenciais necessárias para iniciar, dar continuidade e encerrar uma ação de resposta a uma emergência, bem como os esquemas alternativos para o abastecimento de água.

O Plano de Emergência tem como objetivo apresentar a organização interna, modelos de comunicação e interação com as entidades externas, a implementar e desenvolver na decorrência de eventos de emergência, de forma a conseguir uma rápida e adequada atuação com vista à reposição da normalidade no mais curto período de tempo.

Em traços gerais, o Plano de Emergência permite identificar:

- Situações de emergência;
- Gravidade de potenciais eventos;
- Modos de acionamento.
- Modelo (diagrama) de gestão.

Apresenta-se de seguida uma breve caracterização da resposta a situações de emergência no sistema de abastecimento de água do Município de Anadia.

3.2 IDENTIFICAÇÃO DE SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

A ativação do Plano de Emergência está dependente da ocorrência de situações de emergência que possam afetar e colocar em causa o Sistema de Abastecimento de Água do concelho de Anadia.

O quadro seguinte apresenta algumas das principais situações a ter em causa, classificando-as em função de quatro tipos de causas distintas, a saber:

- **Acidentes no sistema de abastecimento;**
- **Surtos de doença causada por via hídrica;**
- **Desastres naturais;**
- **Incidentes.**

Quadro 2. Identificação de situações de emergência

ACIDENTES NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO	SURTOS DE DOENÇA CAUSADA POR VIA HÍDRICA
<ul style="list-style-type: none"> • Falha de energia elétrica; • Falha de meios mecânicos; • Rotura em adutora principal, na rede de distribuição; • Rotura da rede de esgotos contígua às condutas de água; • Contaminação accidental da água tratada por ligações clandestinas; • Incêndio nas instalações; • Acidentes de construção; • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Surto devido a Legionella; • Surto devido a Cryptosporidium; • Surto de doença causado por outro agente microbiológico; • Surto de doença causado por contaminante químico; • ...
DESASTRES NATURAIS	INCIDENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Condições meteorológicas extremas (chuva intensa, neve, vendaval, ...); • Inundação (chuva intensa, rebentamento de barragem, ...); • Situação de seca; • Incêndio florestal; • Aluimento de terras; • Sismos; • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Sabotagem; • Bioterrorismo; • Ciberterrorismo; • Vandalismo; • Derrame de produtos químicos perigosos; • Incêndio; • ...

Ao avaliar todas as situações de emergência passíveis de acontecer, e identificadas no quadro anterior, os responsáveis do Município de Anadia encontram-se capacitados para as resolver atempadamente.



3.3 GRAVIDADE DOS EVENTOS A CONSIDERAR

Após a identificação, caracterização e avaliação dos riscos suscetíveis de desencadearem um evento de emergência com consequências no Sistema de Abastecimento de Água do Município de Anadia, foram considerados **três níveis de gravidade** distintos, a saber:

- **Evento Ligeiro (Nível 1);**
- **Evento Médio (Nível 2);**
- **Evento Severo (Nível 3).**

O quadro seguinte descreve os aspetos fundamentais que caracterizam cada um dos níveis de gravidade identificados para os eventos de emergência.

Quadro 3. Níveis de Gravidade dos Eventos a considerar

Evento Ligeiro (NÍVEL 1)	<ul style="list-style-type: none">• Evento com impacto local, suscetível de resolução sem intervenção de entidades externas.• Interação com os meios de comunicação social é reativa.
Evento Médio (NÍVEL 2)	<ul style="list-style-type: none">• Evento com impacto local, cuja resolução implica intervenção de entidades externas / autoridades oficiais.• Deve ser transmitida informação objetiva à população.• Poderá ser necessário o envolvimento dos meios de comunicação social.
Evento Severo (NÍVEL 3)	<ul style="list-style-type: none">• Evento com impacto elevado e potencial para colocar em risco a saúde pública ou a continuidade do fornecimento de água por período superior a 12 horas.• Pode justificar o envolvimento de entidades externas / autoridades oficiais.• Deve ser transmitida informação objetiva à população.• Justifica o envolvimento dos meios de comunicação social.

3.4 MODOS DE ACIONAMENTO DO PLANO DE EMERGÊNCIA

3.4.1 ENQUADRAMENTO

O Plano de Emergência pode ser acionado internamente, por qualquer colaborador dos serviços, ou externamente, por prestador de serviços, fornecedor ou cidadão.

Qualquer contacto deve ser o mais objetivo possível e responder às seguintes questões:

- *O quê?*
- *Onde?*
- *Quando?*
- *Como?*
- *Porquê?*

Sempre que o evento seja classificado com nível 2 ou 3 é acionado o Plano de Emergência e a sua gestão é da responsabilidade do Comité de Gestão de Crise (CGC).

O CGC é responsável pelo contacto com as entidades externas relevantes, em função da natureza do evento e por indicar, entre os colaboradores dos serviços, o Gestor do Evento, em função da natureza da ocorrência.

O Gestor do Evento aciona diretamente as equipas de atuação para resolução da ocorrência, sem necessidade de contactar antecipadamente superiores hierárquicos.

Os quadros seguintes apresentam a composição do CGC em eventos de nível 2 e 3.

Quadro 4. Evento de Nível Médio (Nível 2)

EVENTO MÉDIO	
GESTOR DA CRISE	<ul style="list-style-type: none">• Coordena o Comité de Gestão de Crise• Aciona o Plano de Emergência• Contacta/Articula com entidades externas• Reporta à Administração
GESTOR DO EVENTO	<ul style="list-style-type: none">• Aciona equipas de atuação• Responsável pela implementação dos procedimentos conducentes à resolução da emergência e retorno à normalidade
RESPONSÁVEL DE COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Relaciona-se com os meios de comunicação social



Quadro 5. Evento de Nível Severo (Nível 3)

EVENTO SEVERO	
GESTOR DA CRISE	<ul style="list-style-type: none">• Coordena o Comité de Gestão de Crise• Aciona o Plano de Emergência• Contacta/Articula com entidades externas
GESTOR DO EVENTO	<ul style="list-style-type: none">• Aciona equipas de atuação• Responsável pela implementação dos procedimentos conducentes à resolução da emergência e retorno à normalidade
RESPONSÁVEL DE COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Relaciona-se com os meios de comunicação social

3.4.2 ACIONAMENTO POR FORNECEDOR OU CIDADÃO

Se o evento/situação anómala for detetado por fornecedor ou cidadão, o contacto deve ser feito para a Câmara Municipal de Anadia, através dos meios apresentados no quadro seguinte.

Quadro 6. Contactos da Câmara Municipal de Anadia

CONTACTOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE ANADIA	
GERAL	
TELEFONE	231 510 730
E-MAIL	geral@cm-anadia.pt
ÁGUAS E SANEAMENTO (Atendimento/Piquete de Serviço)	
TELEFONE	231 510 540
E-MAIL	geral@cm-anadia.pt
ÁGUAS E SANEAMENTO (Setor Técnico)	
TELEFONE	231 510 540
E-MAIL	equipamentos.r.leal@cm-anadia.pt e aguas.j.cardoso@cm-anadia.pt

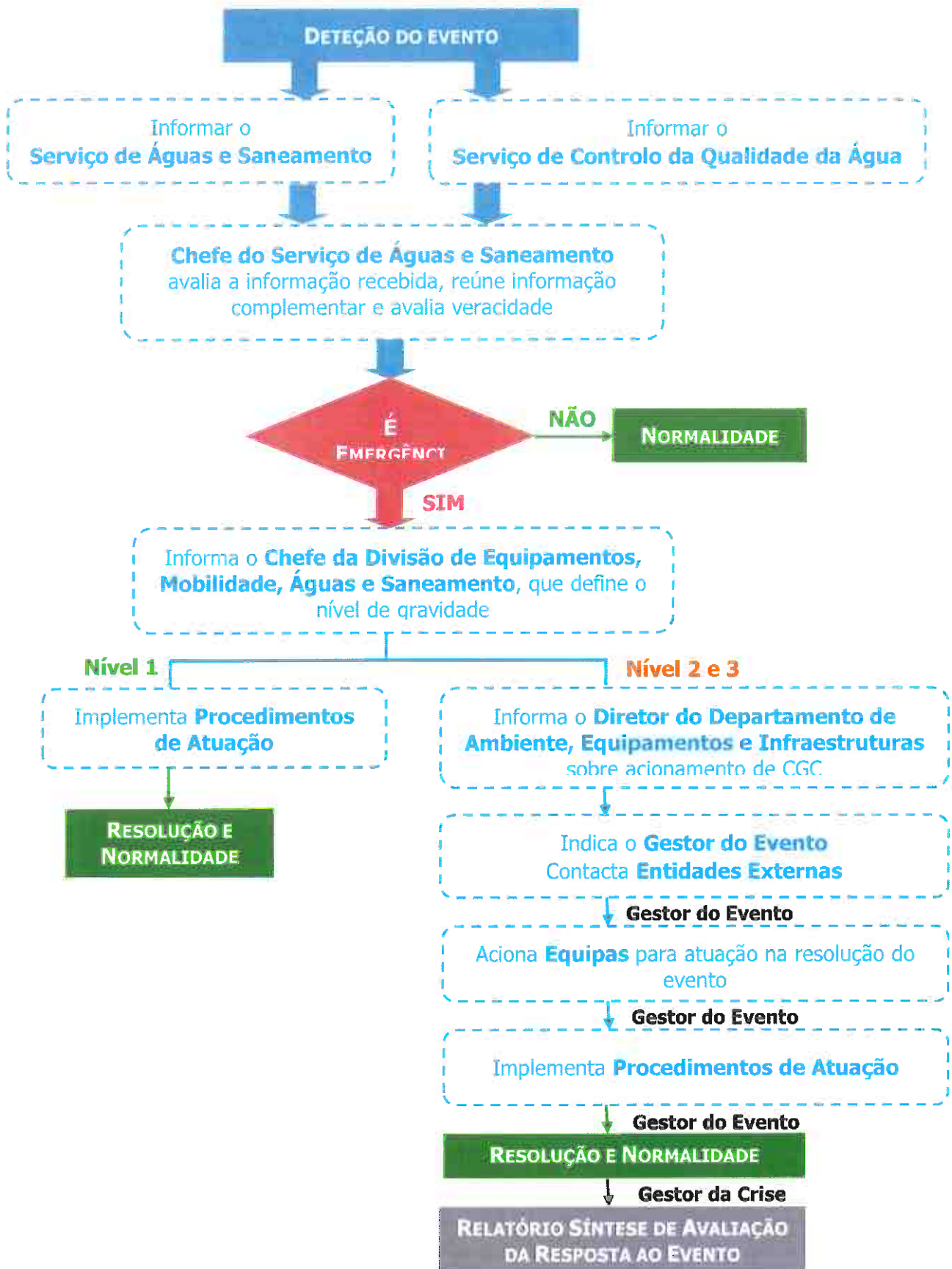


3.4.3 ACIONAMENTO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS

Nos casos em que a situação é identificada por prestador de serviços, este deve contactar de imediato o colaborador da Câmara Municipal de Anadia responsável pela gestão do contrato a que está afeto, o qual fará a ligação ao Chefe do Serviço de Águas e Saneamento e/ou ao Chefe de Serviço de Controlo da Qualidade da Água.

O Chefe do Serviço de Águas e Saneamento fica encarregue de averiguar a veracidade da informação e transmitir a informação ao Chefe da Divisão de Equipamentos, Mobilidade, Águas e Saneamento que, com toda a informação que lhe foi transmitida, classificará o nível de severidade do evento.

3.5 DIAGRAMA DE GESTÃO DA EMERGÊNCIA





ESTRUTURA DE EMERGÊNCIA

4.1 ENQUADRAMENTO

Quando ocorre uma situação de emergência é fundamental não perder tempo a decidir quem chamar e o que dizer às pessoas.

O ato de planeamento para uma situação de emergência pode realmente ajudar a mitigar ou minimizar impactos do evento através da comunicação, identificação e implementação de medidas de mitigação, ajudando a evitar ou a minimizar os seus efeitos.

Perante as situações de emergência a contemplar no Plano de Comunicação, as pessoas a envolver na comunicação da situação de emergência devem estar devidamente identificadas, por forma a constituir a **Equipa de Coordenação do Plano de Comunicação** e a definir as regras de funcionamento, os canais de comunicação e as responsabilidades.

Trata-se de uma equipa multidisciplinar - uma **Estrutura de Emergência** - que integra **entidades internas** e **entidades externas**.

As **entidades internas** correspondem aos Departamentos, Divisões e Serviços da Câmara Municipal de Anadia com responsabilidades no âmbito do abastecimento de água, cabendo-lhes a gestão e coordenação das situações de emergência.

As funções de gestão e coordenação das situações de emergência são definidas de acordo com o nível de severidade do evento e a sua natureza, tendo em consideração o nível de responsabilidade e as funções a desempenhar na Câmara Municipal de Anadia, de modo a assegurar a continuidade do serviço.

Em função do grau de severidade de um evento, a constituição da equipa pode ser distinta considerando o nível de responsabilidade e as funções a desempenhar, assim como a continuidade do serviço.

Na identificação das **entidades externas**, devem ser contempladas todas as entidades parceiras, em particular a entidade reguladora (ERSAR), as autoridades de saúde, a proteção civil, fornecedores, consumidores, etc.

4.2 CONSTITUIÇÃO DA EQUIPA

4.2.1 ENTIDADES INTERNAS

O quadro seguinte apresenta as **entidades internas** da Equipa de Coordenação do Plano de Comunicação, que contempla coordenadores de eventos e gestores de crise.

De modo a assegurar uma eficaz organização e gestão da resposta à emergência, estas funções foram definidas de acordo com o nível de severidade (ligeiro, médio e severo) associado a cada evento.

Quadro 7. Entidades internas da Equipa de Coordenação do Plano de Comunicação

GRAVIDADE	GESTOR DO EVENTO	GESTOR DE CRISE
Evento Ligeiro (NÍVEL 1)	Titular: Chefe do Serviço de Águas e Saneamento	---
	Suplente: Chefe do Serviço de Controlo da Qualidade da Água	
Evento Médio (NÍVEL 2)	Titular: Chefe da Divisão de Equipamentos, Mobilidade, Águas e Saneamento	Diretor do Departamento de Ambiente, Equipamentos e Infraestruturas (em articulação com a Presidente da Câmara)
	Suplente: Diretor do Departamento de Ambiente, Equipamentos e Infraestruturas	
Evento Severo (NÍVEL 3)	Titular: Diretor do Departamento de Ambiente, Equipamentos e Infraestruturas	Presidente da Câmara (com o apoio do Diretor do Departamento de Ambiente, Equipamentos e Infraestruturas)
	Suplente: Chefe da Divisão de Equipamentos, Mobilidade, Águas e Saneamento	

A estas entidades acrescem outras que as auxiliarão na gestão da resposta à emergência, nomeadamente:

- Serviço de Controlo da Qualidade da Água;
- Departamento Administrativo e Económico;
- Gabinete de Comunicação, Relações Públicas e *Marketing*.

O quadro seguinte identifica as Entidades Internas da Estrutura de Emergência da Câmara Municipal de Anadia, apresentando as responsabilidades dos principais órgãos/responsáveis na gestão de situações de emergência.

Quadro 8. Responsabilidades na gestão de situações de emergência

RESPONSABILIDADES	
Presidente da Câmara	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilizar-se pela organização e gestão da resposta de emergência e operações de apoio; • Garantir os recursos necessários para que a operação de resposta a emergência ou crise seja realizada de forma segura, eficaz e eficiente; • Definir prioridades para ações de resposta à emergência e crise; • Estabelecer funções e responsabilidades adicionais, se necessário; • Ponto focal de relacionamento com os meios de comunicação social.
Diretor do Departamento de Ambiente, Equipamentos e Infraestruturas	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar o funcionamento adequado do sistema municipal de abastecimento de água; • Planear, definir e coordenar a resposta à crise, em articulação com o Presidente da Câmara; • Informar o Presidente da Câmara sobre as medidas implementadas e resposta obtida; • Colaborar com o Departamento Administrativo e Económico na identificação dos impactos patrimoniais que a crise gerou no Município de Anadia; • Colaborar com o Gabinete de Comunicação, Relações Públicas e <i>Marketing</i> no desenvolvimento da estratégia de comunicação.
Chefe da Divisão de Equipamentos, Mobilidade, Águas e Saneamento	<ul style="list-style-type: none"> • Planear e gerir o abastecimento de água no território concelhio; • Planear, definir e coordenar a resposta à crise, em articulação com o Diretor do Departamento de Ambiente, Equipamentos e Infraestruturas e o Presidente da Câmara; • Apoiar em questões técnicas e regulamentares de segurança.
Chefe do Serviço de Águas e Saneamento	<ul style="list-style-type: none"> • Gerir e explorar a rede e equipamentos de águas, nomeadamente ao nível da captação, elevação, armazenamento, condução e distribuição de águas; • Coadjuvar o Chefe da Divisão de Equipamentos, Mobilidade, Águas e Saneamento no exercício das competências da Divisão.
Chefe do Serviço de Controlo da Qualidade da Água	<ul style="list-style-type: none"> • Gerir e explorar equipamentos de distribuição de água de águas e de tratamento garantido a qualidade da água distribuída; • Promover uma atuação mais eficaz na correção e prevenção das situações de incumprimento dos valores paramétricos, com enfoque na investigação das mesmas de modo a evitar a sua recorrência;

Quadro 8. Responsabilidades na gestão de situações de emergência (conc.)

RESPONSABILIDADES

Chefe do Serviço de Controlo da Qualidade da Água

- Elaborar planos de resposta e comunicação em situações de emergência na qualidade da água.

Diretor do Departamento Administrativo e Económico

- Programar, coordenar e acompanhar a gestão dos recursos humanos do Município;
- Contratar especialistas para apoiar os aspetos relevantes da operação de resposta, se necessário;
- Negociar quaisquer obrigações junto de entidades licenciadoras e reguladoras para evitar eventuais sanções iminentes;
- Tratamento de questões com recursos humanos que possam surgir, nomeadamente colaboradores afetados pelo incidente, incluindo ajuda às famílias;
- Mensurar, acompanhar e reportar os impactos psicológicos sobre os colaboradores, se aplicável;
- Avaliar o impacto financeiro para a Câmara Municipal de Anadia gerado pelo incidente.

Gabinete de Comunicação, Relações Públicas e Marketing

- Desenvolver, validar e executar a estratégia de comunicação;
- Assegurar a comunicação institucional e relações públicas do Município, nomeadamente com entidades externas e órgãos de comunicação social;
- Elaborar e conduzir a validação das comunicações externas (*press release* para os media e restantes *stakeholders*) e internas.

4.2.2 ENTIDADES EXTERNAS

Na resposta a situações de emergência, há um conjunto de **entidades externas** que, assim se justifique, poderão colaborar com a Câmara Municipal de Anadia na resolução dos problemas causados e conseqüente reposição da normalidade.

O quadro seguinte identifica as entidades externas a considerar em situações de emergência que coloquem em causa o Sistema de Abastecimento de Água do concelho de Anadia.

Quadro 9. Lista de entidades externas

ENTIDADE
Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR)
Agência Portuguesa do Ambiente (APA)
Instituto Nacional de Emergência Médica de Portugal (INEM)
Administração Regional de Saúde do Centro, IP (ARS Centro)
Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE
Hospital José Luciano de Castro da Misericórdia de Anadia
Hospital da Misericórdia de Sangalhos
Agrupamento de Centros de Saúde do Baixo Vouga
Centro de Saúde de Anadia
Autoridade de Saúde Local do Concelho de Anadia
Comando Distrital de Operações de Socorro de Aveiro (CDOS Aveiro)
Serviço Municipal de Proteção Civil de Anadia (SMPC Anadia)
Guarda Nacional Republicana (GNR) - Destacamento Territorial de Anadia
Associação Humanitária Bombeiros Voluntários de Anadia
Utentes do Sistema de Abastecimento de Água de Anadia
Fornecedores da Câmara Municipal de Anadia
Prestadores de serviços externos envolvidos nas ações de mitigação e resolução



PLANO DE COMUNICAÇÃO

5.1 INTRODUÇÃO

A elaboração de um **Plano de Comunicação** em situações de emergência impõe-se pela necessidade de planejar e definir as ações de **comunicação interna** e **externa** a desenvolver pela Câmara Municipal de Anadia perante um evento com impacto no Sistema de Abastecimento de Água.

O principal objetivo do Plano de Comunicação é apresentar uma modelo de comunicação interna e externa que possa ser posto em prática da forma mais eficaz e rápida possível numa situação de emergência que coloque em causa o funcionamento e a qualidade do Sistema de Abastecimento de Água de Anadia.

No que toca à **comunicação interna**, o responsável pela comunicação deve informar de forma clara e objetiva todos os colaboradores sobre a crise e alinhar informação a divulgar externamente. Esta comunicação deverá ser feita presencialmente ou por *e-mail*.

No que toca à **comunicação externa**, o responsável pela comunicação deve atender aos seguintes aspetos:

- A informação transmitida deve estar fundamentada em evidências ou factos concretos e apostar nos "três Cs" da comunicação: *conteúdo, consistência e credibilidade*;
- Os comunicados não podem omitir informação relevante, que sejam do interesse dos *stakeholders*, sob o risco de comprometer a credibilidade ou a reputação da Câmara Municipal de Anadia;
- A mensagem deve estar orientada para diminuir as tensões com as partes interessadas;
- Todos os comunicados devem estar alinhados, de modo a que não haja conflito ou contradição sobre as informações divulgadas;
- No final de cada comunicado deve-se estabelecer o próximo ponto de situação.

Os responsáveis estabelecidos na Estrutura de Emergência serão igualmente responsáveis pela comunicação com as partes interessadas.

5.2 ATIVAÇÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

5.2.1 ENQUADRAMENTO

A identificação de um evento que coloque em causa o normal funcionamento do Sistema de Abastecimento de Água, afetando a qualidade da água, deve ser comunicado de imediato por qualquer trabalhador do Departamento de Ambiente, Equipamentos e Infraestruturas e/ou das unidades dependentes (Divisões e Serviços) à sua chefia direta, de forma a serem desencadeados os procedimentos adequados e previstos neste plano.

A ativação do **Plano de Comunicação** perante uma situação de emergência acompanha as **quatro fases** principais da gestão da situação de emergência, as quais podem ser tipificadas de acordo com a sua evolução:

- **FASE I** **Deteção do Evento**
- **FASE II** **Classificação da Severidade do Evento**
- **FASE III** **Gestão do Evento**
- **FASE IV** **Retorno à Normalidade**

A figura seguinte representa as fases de ativação perante uma situação de emergência / evento.



Fonte: ERSAR

Figura 2. Fases de ativação do evento

Descreve-se de seguida cada uma destas fases.



5.2.2 FASE I - DETEÇÃO DO EVENTO

Para identificar eventuais situações de emergência, a Câmara Municipal de Anadia sustentará-se em informação proveniente dos sistemas de monitorização e controlo existentes, que rapidamente identificam se uma situação anómala é confirmada e se está perante um evento.

A confirmação do evento será devidamente justificada, de modo a diminuir a incerteza do diagnóstico, através da recolha de dados e avaliação da informação disponível nas diferentes áreas operacionais.

A Câmara Municipal de Anadia pode socorrer-se de informação interna e externa, sendo que qualquer informação proveniente de fonte externa tem de ser confirmada por fonte interna.

As fontes de dados, externas e internas, para a deteção de eventos são as seguintes:

- Sistema de monitorização e controlo operacional;
- Resultados laboratoriais;
- Reclamações de utilizadores do serviço;
- Informação proveniente das autoridades de saúde;
- Informação da Agência Portuguesa do Ambiente;
- Informação das autoridades de proteção civil;
- Informação proveniente de outras entidades oficiais;
- Informação recolhida no local do evento.

A primeira fase em qualquer evento relacionado com o fornecimento e abastecimento de água para consumo humano, começa com o registo da informação relevante, que indica, nomeadamente, quem identificou o evento, o que ocasionou a deteção do evento, a perceção quanto ao nível de certeza, de que a situação anómala corresponde efetivamente a uma situação de emergência, etc.

A determinação do nível de certeza inicial do evento é essencial para a tomada de decisão, pelo que é útil criar categorias de classificação do nível de certeza do evento, nomeadamente:

- **"Possível"**;
- **"Credível"**;
- **"Confirmado"**.

Especificamente, perante as fontes de dados, externas e internas:

- Se uma ou mais fontes de dados indicarem um Evento como *"Possível"*, o nível de certeza do evento é classificado como *"Credível"*;
- Se duas ou mais fontes de dados indicarem um Evento como *"Credível"*, o nível de certeza do evento é classificado como *"Confirmado"*;
- Se uma fonte de dados indicar um Evento como *"Credível"* e existirem dois ou mais eventos considerados como *"Possíveis"*, o nível de certeza é classificado como *"Confirmado"*.

O quadro seguinte apresenta um exemplo para a avaliação do nível de certeza de um evento.

Quadro 10. Exemplo de avaliação do nível de certeza de um evento

FONTES DE INFORMAÇÃO	EVENTO POSSÍVEL	EVENTO CREDÍVEL	EVENTO CONFIRMADO
Sistema de Monitorização e Controlo			
Pressão			<ul style="list-style-type: none"> • Um alarme analisador confirmado por amostras e resultados laboratoriais.
Cloro residual	Um alarme num analisador ou medidor em contínuo, observado num período de tempo predeterminado.	Alarmes em dois analisadores ou medidores diferentes, observados num determinado período de tempo.	<ul style="list-style-type: none"> • Três ou mais alarmes provenientes de analisadores independentes.
Turvação			<ul style="list-style-type: none"> • Dois analisadores instalados sequencialmente. O que se encontra a jusante verifica os desvios daquele a montante.
pH			
Condutividade			

Fonte: ERSAR

Adicionalmente, o nível de certeza da ocorrência de um evento poderá ainda ser classificado em função da quantidade de população afetada e da gravidade com que é afetada.

Perante a ocorrência de um surto de doença por via hídrica, a entidade gestora pode considerar como:

- *"Possível"*, se afetar parte da população ou ocorrer em casos isolados;
- *"Credível"*, se afetar grande parte da população;
- *"Confirmado"*, se houver casos de internamento.

5.2.3 FASE II - CLASSIFICAÇÃO DA SEVERIDADE DO EVENTO

A severidade de uma situação de emergência é dinâmica, podendo ser classificada como mais ou menos severa de acordo com a informação disponível no momento e a evolução dos acontecimentos.

Por outro lado, a capacidade de resposta depende significativamente da aptidão de prever as consequências no Sistema de Abastecimento de Água.

A classificação da severidade de um evento é realizada com base em critérios **qualitativos** e **quantitativos**.

Os critérios qualitativos correspondem às diferentes tipologias de gravidade identificadas anteriormente, nomeadamente:

- **Evento Ligeiro (Nível 1);**
- **Evento Médio (Nível 2);**
- **Evento Severo (Nível 3).**

O quadro seguinte descreve os aspetos fundamentais que caracterizam cada um dos níveis de severidade identificados para os eventos de emergência.

Quadro 11. Critérios Qualitativos para a avaliação do nível de severidade do evento

Evento Ligeiro (NÍVEL 1)	<ul style="list-style-type: none">• Situação anómala ou inesperada que pelas suas dimensões ou confinamento, não é uma ameaça para além do local onde foi produzida.
Evento Médio (NÍVEL 2)	<ul style="list-style-type: none">• Acidente que evolui para situação de emergência se não for levada a cabo uma ação corretiva imediata, mantendo-se, contudo a distribuição de água.
Evento Severo (NÍVEL 3)	<ul style="list-style-type: none">• Acidente grave ou catastrófico, descontrolado ou de difícil controlo que originou ou pode originar danos pessoais, materiais ou ambientais. Requer ação imediata para recuperação do controlo e minimização das suas consequências.

Fonte: ERSAR

O quadro seguinte apresenta os critérios **quantitativos** a ter em consideração na classificação de um evento.

Quadro 12. Critérios Quantitativos para a avaliação do nível de severidade do evento

INFORMAÇÃO	RESP.	NÍVEL DE SEVERIDADE			Σ AVALIAÇÃO
		Nível 1	Nível 2	Nível 3	
Resultados das Análises Laboratoriais					
Coliformes [ufc/100ml]		1-50	51-200	> 200	
E.coli [ufc/10ml]		1-10	11-50	> 50	
Enterococos [ufc/100ml]		1-30	31-100	> 100	
Clostridium perfringens [ufc/100 ml]		1-10	11-50	> 50	
Salmonela e Shigella (presença/ausência 100/5000ml)		Ausente	Ausente	Presente	
Cryptosporidium, Giardia		1 a 2 vezes o valor guia	2 a 4 vezes o valor guia	Superior a 4 vezes valor guia	
Outros microrganismos patogênicos (Legionela spp, e Pseudomonas aeruginosa)		1-10	11-99	> 99	
Parâmetros químicos inorgânicos		1 a 2 vezes o VP	2 a 4 vezes o VP	Superior a 4 vezes o VP	
Parâmetros químicos orgânicos		1 a 2 vezes o VP	2 a 4 vezes o VP	Superior a 4 vezes o VP	
TOTAL					

Fonte: ERSAR

Os resultados encontrados na análise quantitativa devem ser agregados num quadro de classificação como o apresentado de seguida.

Quadro 13. Critérios Classificação do nível de severidade do evento

NÍVEL	SEVERIDADE	CLASSIFICAÇÃO
1	1 a 10 pontos	Ligeiro
2	11 a 20 pontos	Médio
3	Superior a 20 pontos	Severo

Fonte: ERSAR

5.2.4 FASE III - GESTÃO DO EVENTO

No Plano de Comunicação, a gestão de um evento ligeiro, médio ou severo no que respeita à comunicação interna na Câmara Municipal de Anadia, bem como à comunicação externa, acompanha as responsabilidades atribuídas no âmbito do Plano de Emergência.

Caso a situação justifique, devido à severidade do evento, a comunicação interna e externa deverá ser gerida pelo responsável máximo da Câmara Municipal de Anadia, o Presidente da Câmara, ou por quem o substitua.

O quadro seguinte apresenta as funções comunicacionais, na gestão de um evento, que este responsável deverá assumir.

Quadro 14. Funções a desempenhar perante um evento severo

ATRIBUIÇÕES	RESPONSÁVEL	FUNÇÕES
Gestor do Evento	Presidente da Câmara	Responsável pela tomada de decisões durante o evento e pela comunicação com o exterior.
Coordenador do Evento	Presidente da Câmara	Responsável pela organização, tratamento e validação das informações recebidas, reavaliação contínua dos impactos para atualização do âmbito do evento, apresentar soluções e implementar as orientações para as medidas de mitigação.
Coordenador do Gabinete de Crise	Presidente da Câmara	Responsável pela gestão e coordenação do Gabinete de Crise, bem como da comunicação com as diferentes entidades externas, clientes e comunicação social.

Há, no entanto, um conjunto de entidades **internas** e **externas** a envolver nas ações de comunicação, tal como apresentado na tabela seguinte.

A nível **interno**, deverão ser envolvidos nas ações de comunicação:

- Presidente da Câmara Municipal;
- Chefe e colaboradores do Serviço de Águas e Saneamento;
- Chefe e colaboradores do Serviço de Controlo da Qualidade da Água;
- Chefe e colaboradores da Divisão de Equipamentos, Mobilidade, Águas e Saneamento;
- Chefe e colaboradores da Divisão de Qualidade, Ambiente e Gestão de Frota;
- Diretor e colaboradores do Departamento de Ambiente, Equipamentos e Infraestruturas;
- Diretor e colaboradores do Departamento Administrativo e Económico;
- Gabinete de Comunicação, Relações Públicas e *Marketing*.

A nível **externo**, há diversas entidades a envolver nas ações de comunicação, sendo de destacar as elencadas na tabela seguinte.

Quadro 15. Designação das atribuições perante a ocorrência de um evento

SEVERIDADE DO EVENTO	AUTORIDADES OFICIAIS	OUTRAS ENTIDADES	CLIENTES	COMUNICAÇÃO SOCIAL
Ligeiro	<ul style="list-style-type: none"> • ERSAR; • Autoridade de Saúde local; • SMPC; • CDOS; • GNR. 	---	Apenas os utentes sensíveis abrangidos pelo evento.	Como resposta reativa.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> • ERSAR; • Autoridade de Saúde regional; • SMPC; • CDOS; • Forças de Segurança. 	Fornecedores e prestadores de serviços externos, envolvidas nas ações de mitigação e resolução.	Toda a população abrangida pelo evento.	Como resposta preventiva.
Severo	<ul style="list-style-type: none"> • ERSAR; • Autoridade de Saúde Nacional; • CNOS; • Forças de segurança; • SIS; • Ministério da Administração Interna; • Ministério do Ambiente; • APA. 	Fornecedores e entidades de serviços externos, envolvidas nas ações de mitigação e resolução.	Toda a população abastecida pela Câmara Municipal de Anadia.	Como resposta preventiva. Envolvimento dos meios de comunicação na informação do evento e das medidas de mitigação.

Fonte: ERSAR



5.2.5 FASE IV - RETORNO À NORMALIDADE

A saída de uma situação de emergência, classificada como evento severo, é da responsabilidade do Gestor do Evento, que pode ser o Presidente da Câmara Municipal de Anadia ou, na sua ausência ou impedimento, o seu substituto legal.

O Gestor do Evento severo decidirá, com base na informação disponível, o momento de desativação do Plano de Emergência, bem como, a reposição do normal funcionamento da Câmara Municipal de Anadia.

O responsável pela gestão do evento é também o responsável por garantir a transferência da coordenação de todas as ações desenvolvidas durante o evento, ou em desenvolvimento, para a responsabilidade das respetivas áreas funcionais, passando nesta fase à implementação das medidas para retorno à normalidade, findas as quais deverá ser realizado o relatório final o qual deve permitir uma clara avaliação das causas que originaram o evento, as ações desenvolvidas, as medidas de controlo implementadas, indicação de quando e com que base foi assumido o retorno à normalidade e quais foram as "lições aprendidas" durante o evento.

Após anunciado o regresso à normalidade, dever-se-á proceder à elaboração do relatório sobre a situação de emergência.

5.3 REVISÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

O Plano de Comunicação deverá ser alvo de revisão total a cada 5 anos.

Adicionalmente, o Plano de Comunicação deverá ser revisto sempre que existam motivos que o justifiquem, designadamente:

- Alteração da Estrutura Orgânica Hierarquizada dos Serviços do Município de Anadia;
- Aprovação de Planos de Emergência mais generalizados;
- Após a ocorrência de evento de nível 3 (Severo);
- Sempre que se conclua que o plano pode ser melhorado.

5.4 DIVULGAÇÃO DO PLANO DE COMUNICAÇÃO

A equipa responsável pelo Plano de Comunicação - identificada anteriormente - assegurará a sua divulgação entre todas as partes envolvidas no mesmo, nomeadamente:

- Colaboradores Internos;
- Entidades Externas Parceiras;
- Autoridade de Saúde;
- Entidade Reguladora (ERSAR).



EVENTOS DE EMERGÊNCIA/CRISE GERIDOS PELA PROTEÇÃO CIVIL

Há um conjunto de situações de emergência no âmbito do fornecimento de água que se enquadram no Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil de Anadia (PMEPCA).

O PMEPCA é um plano elaborado para a generalidade das situações de emergência e que podem resultar em acidentes graves ou catástrofes que afetem populações, património edificado, ambiente e atividades socioeconómicas.

O Diretor do PMEPCA é o Presidente da Câmara Municipal de Anadia ou, na sua ausência ou impedimento, o seu substituto legal.

No âmbito do abastecimento de água, a Câmara Municipal de Anadia assume múltiplas responsabilidades ao nível da proteção civil, nomeadamente na:

- **Fase de Emergência**

- Garantir a avaliação de danos e intervenções prioritárias para o rápido restabelecimento do abastecimento de água potável a serviços e unidades produtivas estratégicas, bem como dos pontos essenciais ao consumo das populações afetadas;
- Garantir o abastecimento de água potável a locais selecionados para fornecimento de água à população afetada;
- Garantir reservas estratégicas e capacidades para a manutenção da prestação de serviço;
- Garantir a operacionalidade de piquetes regulares e em emergência, para eventuais necessidades extraordinárias de intervenção na rede e nas estações de tratamento;
- Informar se a água fornecida é potável ou não-potável;
- Articular com a restante equipa de emergência para repor a normalidade do serviço (continuidade e qualidade da água) com a maior brevidade;
- Prestar todas as informações solicitadas pelo Comando da Proteção Civil.

- **Fase de Rescaldo**

- Garantir a operacionalidade dos piquetes/equipas de operação e prevenção;
- Garantir a manutenção e a reparação do equipamento existente na rede de distribuição de água do concelho;
- Assegurar o controlo da qualidade da água na rede;
- Repor, com carácter prioritário, a prestação do serviço junto dos consumidores finais.



PARTICIPAÇÃO EM EXERCÍCIOS / TESTES DE EMERGÊNCIA DE PROTEÇÃO CIVIL

No âmbito do PMEPCA, são promovidos e realizados exercícios pelos Serviços Municipais de Proteção Civil (SMPC) de Anadia, com a finalidade de treinar a capacidade de resposta e articulação da Câmara Municipal de Anadia com outras entidades com responsabilidade em matéria de proteção civil.

Estes exercícios devem incluir, sempre que necessário, técnicos e responsáveis dos departamentos/setores responsáveis pelo abastecimento de água, nomeadamente:

- Serviço de Águas e Saneamento;
- Serviço de Controlo da Qualidade da Água;
- Serviço de Gestão Ambiental;
- Divisão de Equipamentos, Mobilidade, Águas e Saneamento;
- Divisão de Qualidade, Ambiente e Gestão de Frota;
- Departamento de Ambiente, Equipamentos e Infraestruturas.



BIBLIOGRAFIA

- **Câmara Municipal de Anadia**, *"Regulamento de Organização dos Serviços do Município de Anadia"*, 2022;
- **Câmara Municipal de Anadia**, *"Plano Municipal de Emergência de Proteção Civil de Anadia"*, 2021;
- **DHCS**, *"Crisis and Emergency Risk Communication: Small Water System Workbook"*, 2006;
- **ERSAR**, *"Guia Técnico n.º 25 - Plano de Comunicação para Emergência(s) na Qualidade da Água para Consumo Humano"*, 2018;
- **ERSAR**, *"Guia Técnico n.º 07 - Planos de Segurança de Água para Consumo Humano em Sistemas Públicos de Abastecimento"*, 2005;
- **ERSAR**, *"Guia Técnico n.º 06 - Controlo da Qualidade da Água para Consumo Humano em Sistemas Públicos de Abastecimento"*, 2005;
- **ERSAR**, *"Ficha de Avaliação da Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água do Município da Mealhada 2019"*, 2020;
- **ERSAR**, *"Ficha de Avaliação da Qualidade do Serviço de Abastecimento de Água das Águas do Centro Litoral 2019"*, 2020;
- **Norma EN 15975-2:2013**, *"Segurança nos sistemas de abastecimento de água destinada a consumo humano Orientações para a gestão do risco e gestão da crise Parte 2: Gestão do risco"*, 2013;
- **Norma EN 15975-1:2016**, *"Segurança nos sistemas de abastecimento de água destinada a consumo humano Orientações para a gestão do risco e gestão da crise Parte 2: Gestão de crise"*, 2016;
- **OMS**, *"Guidelines for Drinking-Water Quality", 4th Edition, Incorporating the 1st Addendum*, 2017;
- **Water Supply Forum**, *"Regional Water Supply Resiliency Project"*, 2018.

ANEXO

MODELO PARA COMUNICAÇÃO DE
SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

AVISO

[Inserir Data]

SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA NA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

[Inserir Zona(s) de Abastecimento afetada(s)]

Toda a água fornecida à população do Município de Anadia é adequadamente tratada, de modo a prevenir a presença de microrganismos e/ou substâncias perigosas, potencialmente causadoras de doenças ou danos para a saúde.

No âmbito das suas competências legais, a Câmara Municipal de Anadia procede à avaliação regular da qualidade da água no concelho, tendo identificado uma *[Identificar situação: contaminação da captação / falha no tratamento / rotura de conduta / contaminação intencional / Outra]* que poderá colocar em causa a qualidade da água.

A Câmara Municipal de Anadia está já a desenvolver as ações corretivas necessárias à resolução desta situação sendo que, de momento, pedimos às populações afetadas que **NÃO CONSUMAM A ÁGUA DA TORNEIRA SEM A DESINFETAREM PREVIAMENTE.**

Para desinfeção, a água pode ser fervida numa panela durante, pelo menos, 5 minutos e deverá ser consumida apenas após ter arrefecida.

Em alternativa, recomenda-se o uso de água engarrafada para ingestão, lavar os dentes, lavar a loiça e preparação de produtos alimentares, até à resolução da situação.

Água com nível de qualidade inferior ao adequado pode conter bactérias, vírus e parasitas, podendo provocar sintomas como náuseas, caibras, diarreia ou dores de cabeça. Caso experiencie estes sintomas, deverá contactar imediatamente um profissional de saúde.

Assim que a situação for resolvida, informaremos a população através de um novo Aviso.

Pedimos desculpa pelo incómodo causado, tentaremos resolver a situação com a maior brevidade possível, agradecendo desde já a vossa compreensão.

Para obter informação adicional sobre esta situação poderá contactar-nos através dos seguintes canais:

- **Geral:** 231 510 730 / geral@cm-anadia.pt
- **Serviço de Águas e Saneamento:** 231 510 540
equipamentos.r.leal@cm-anadia.pt
- **Serviço de Controlo da Qualidade da Água:** 231 510 730
aguas.j.cardoso@cm-anadia.pt



município de anadia