EDIA Empresa de Desenvolvimento e Infra-estruturas do Alqueva, S.A.

Relatório de Avaliação do Grau de Satisfação dos Regantes de Alqueva – 2020

Departamento de Apoio ao Cliente

Beja, abril de 2021

alqueva Uma nova terra de água

Índice

1 – Introdução 5

2 – Caracterização Geral da Amostra 7

2.1 – Caracterização da Amostra por Grupo de Cultura 9

2.2 – Caracterização da Amostra por Sistema de Rega Utilizado 10

2.3 – Caracterização da Amostra por Classe de Área 11

2.4 – Caracterização da Amostra por Classes de Consumo 12

2.5 – Caracterização da Amostra por Subsistema 13

3 – Análise dos Resultados 15

3.1 – Resultados obtidos sobre o Serviço de Distribuição de Água para Rega 16

3.2 – Resultados obtidos face à Avaliação de Outros Serviços Prestados pela EDIA 24

3.3 – Análise do Nível de Satisfação Global 29

4 – Comentários/Sugestões 31

5 – Conclusão e Considerações Finais 32

Índice de Figuras

Figura 1– Caracterização da Amostra Relativamente ao Número de Inscrições Realizadas em 2020 7
Figura 2 – Caracterização da Amostra face à Percentagem de Inquéritos Realizados, em 2020.....7
Figura 3 – Variação Anual do Número de Inquéritos.....8
Figura 4 – Variação Anual da Percentagem da Área Inquirida por Grupo de Cultura 9
Figura 5 – Variação Anual da Percentagem da Área Inquirida por Sistema de Rega.....10
Figura 6 – Número de Inquéritos Realizados por Classe de Área, em 2020 11
Figura 7 – Percentagem da Variação Anual da Área Inquirida por Classes de Área 11
Figura 8 – Número de Inquéritos Realizados por Classe de Consumo 12
Figura 9 – Percentagem da Variação Anual do Consumo Inquirido por Classes de Consumo.....12
Figura 10 – Percentagem dos Inquéritos Realizados por Subsistema 13
Figura 11 – Caracterização da Amostra por Subsistema e Respetivos Perímetros de Rega.....14
Figura 12 – Número Total de Inscrições por Perímetro de Rega, em 2020.....15
Figura 13 – Número de Inquéritos Realizados por Perímetro de Rega, em 2020 15
Figura 14 – Média das Respostas Obtidas para o Serviço de Distribuição de Água para Rega.....17
Figura 15 – Média das Respostas Obtidas para o Serviço de Distribuição de Água para Rega por Subsistema.....17
Figura 16 – Comparação dos Resultados Obtidos para o Serviço de Distribuição de Água para Rega Face aos Anos Anteriores 18
Figura 17 – Média das Respostas Obtidas para a Qualidade de Água para Rega por Perímetro de Rega, em 2020 18
Figura 18 – Percentagem das Respostas Obtidas para as Características da Qualidade da Água para Rega, em 2020.....19
Figura 19 – Média das Respostas Obtidas para as Características da Qualidade de Água para Rega por Subsistema, em 2020.....20
Figura 20 – Variação Anual da Média das Respostas Obtidas para as Características da Qualidade da Água para Rega por Subsistema.....20
Figura 21 – Média das Respostas Obtidas para a Qualidade do Fornecimento de Água para Rega por Perímetro de Rega, em 2020.....21
Figura 22 – Percentagem das Respostas Obtidas para as Anomalias no Fornecimento de Água para Rega, em 2020.....22
Figura 23 – Média das Respostas Obtidas para as Anomalias no Fornecimento de Água para Rega por Subsistema, em 2020.....22

Figura 24 – Variação Anual da Média das Respostas Obtidas para as Anomalias no Fornecimento de Água para Rega por Subsistema 23
Figura 25 – Nível Médio de Satisfação com o Apoio ao Cliente 24
Figura 26 – Média das Respostas Obtidas para o Nível de Satisfação com o Apoio ao Cliente/Subsistema 25
Figura 27 – Percentagem de Respostas para o Nível de Satisfação da Promoção do Projeto Alqueva, em 2020 25
Figura 28 – Número de Regantes Inquiridos que Utilizam o Portal do Regante, em 2020 26
Figura 29 – Nível Médio de Satisfação com o Portal do Regante 26
Figura 30 – Nível Médio de Satisfação com o Portal do Regante/Subsistema e por ano 26
Figura 31 – Nível Médio de Satisfação com os Serviços de Cartografia 27
Figura 32 – Nível Médio de Satisfação com os Serviços de Cartografia por Subsistema e por Ano 27
Figura 33 – Nível Global Médio de Satisfação com os Serviços Prestados pela EDIA, em 2020 28
Figura 34 – Nível Global Médio de Satisfação por Subsistema nos Últimos Três Anos 28
Figura 35 – Nível de Satisfação Global 29
Figura 36 – Comparação de Resultados Obtidos para o Nível de Satisfação Global Face aos Anos Anteriores 30

1 – Introdução

Numa perspetiva de continuidade do trabalho que tem vido a ser desenvolvido anualmente, no sentido de auscultar os clientes sobre a qualidade dos serviços prestados pela EDIA, foi realizado o Relatório de Avaliação do Grau de Satisfação dos Regantes de Alqueva, para o ano de 2020, à semelhança do que tem acontecido nos anos anteriores.

A realização dos inquéritos de satisfação, é uma forma de fortalecer laços de confiança, criar conhecimento e inovação, estabelecer um diálogo construtivo, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados e a criação de valor, de forma duradora e sustentável para o sucesso da empresa. Nesta ótica, é importante saber se o trabalho realizado, no intervalo dos inquéritos anuais, atendeu às expectativas dos regantes, na qualidade dos serviços prestados nas suas mais variadas vertentes.

A opinião dos clientes da EDIA é de extraordinária importância, no sentido em que irá auxiliar a lapidar os serviços prestados, melhorando os pontos fracos e destacando as qualidades. Neste âmbito, far-se-á, ao longo deste relatório, uma análise da sua satisfação, dando a conhecer informações valiosas sobre o desempenho da EDIA nas diversas áreas de intervenção.

Estruturalmente apresenta-se uma descrição da metodologia utilizada, uma análise às respostas obtidas sobre a qualidade dos serviços prestados e, por último as considerações finais, onde se procura formular uma síntese crítica sobre a informação recolhida.

Metodologia

O inquérito foi aplicado a todo o universo de regantes com consumos registados acima dos 100 000 m^3, no ano de 2020.

Foram ainda inquiridos, aleatoriamente, em cada perímetro de rega, regantes com consumos inferiores a 100 000 m^3.

Atendendo à atual situação de pandemia, foi necessário adequar os serviços à nova realidade e à reformulação de contactos entre os técnicos e clientes. À semelhança dos anos anteriores, realizou-se o inquérito anual de satisfação dos serviços prestados pela EDIA aos regantes de Alqueva, não de forma presencial, mas via email e/ou telefone, com recurso ao *Microsoft Forms*.

Na primeira parte do relatório foi efetuada a caracterização da amostra, relacionando-a com os dados disponíveis dos regantes e das suas explorações (via CIEFMA).

Na segunda parte efetuou-se a análise das respostas obtidas no inquérito, e aferiu-se a evolução do grau de satisfação dos clientes através da comparação de resultados com os anos anteriores.

Os dados constantes neste relatório, relativos à área e ao consumo inquiridos, foram retirados do sistema de gestão de regantes da EDIA (CIEFMA) em março de 2021, podendo existir algumas pequenas diferenças entre este relatório e outros relatórios que a EDIA executa – sendo que tais diferenças não modificam as conclusões retiradas em nenhum dos relatórios.

2 – Caracterização Geral da Amostra

De um universo de 2045 inscrições, foram realizados 680 inquéritos a beneficiários inscritos (adiante designados por regantes) no ano de 2020, nos vários perímetros de rega, correspondendo a uma área caracterizada de 85 582ha, de um total de 103 115ha.
Salienta-se o facto de existirem regantes que coincidem em mais do que um perímetro de rega.

Figura 1– Caracterização da Amostra Relativamente ao Número de Inscrições Realizadas em 2020

Regantes	Nº Inscrições	Área (ha)	Consumo (m^3)
Não Inquiridas	1 365	17 533	32 000 439
Inquiridas	680	85 582	248 010 206
Total	**2 045**	**103 115**	**280 010 645**

O **número de regantes inquiridos** tem uma representatividade de 33%, para uma área inquirida de 83% e um consumo de 89%, face ao total de regantes inscritos no ano de 2020.

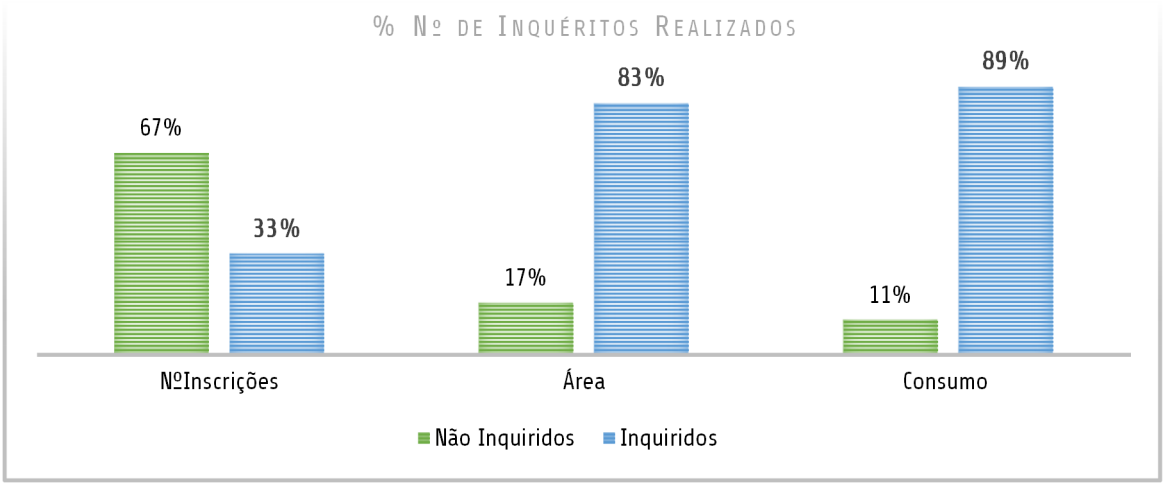

Figura 2 – Caracterização da Amostra face à Percentagem de Inquéritos Realizados, em 2020

Na figura seguinte, apresenta-se a variação anual das inscrições realizadas nos últimos três anos, e o número de inquéritos realizados. Embora tenham sido realizados mais inquéritos face a anos anteriores, a diferença não é representativa, uma vez que o número de inscrições tem vindo a aumentar, tendencialmente, ao longo dos anos.

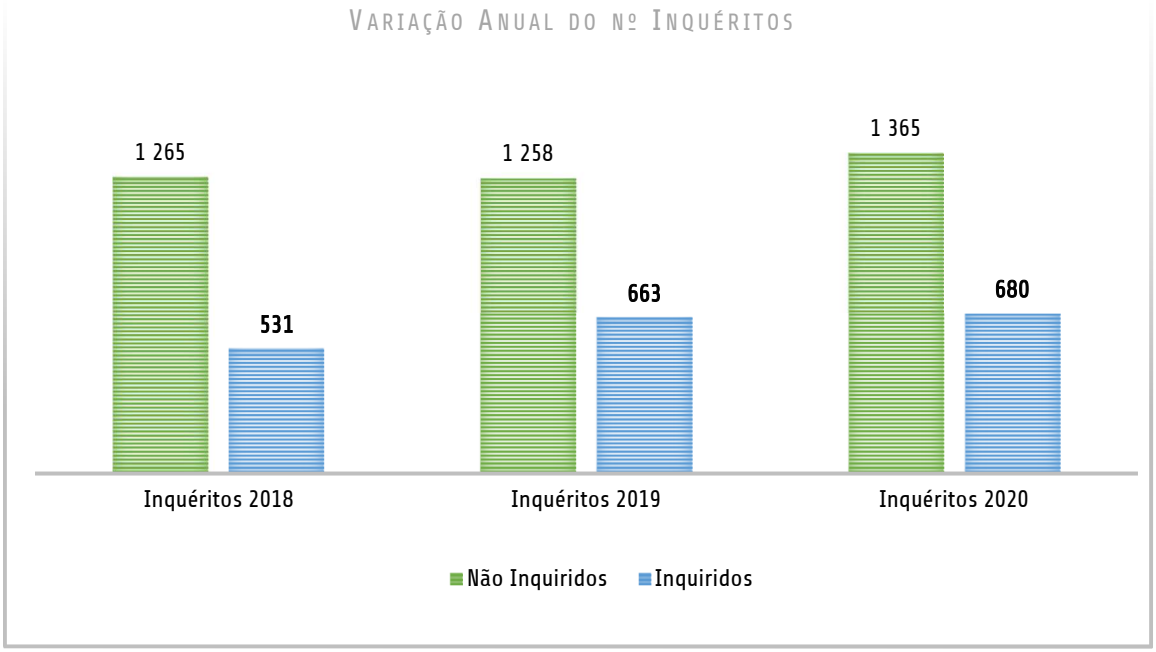

Figura 3 – Variação Anual do Número de Inquéritos

2.1 – Caracterização da Amostra por Grupo de Cultura

Da amostra inquirida, no que diz respeito ao Grupo de Cultura, verifica-se que o **Olival** representa **61% da área inquirida**, seguindo-se o Grupo dos **Frutos Secos**, com **17%** e as culturas do **milho** e da **vinha**, com **5%** e **4%** respetivamente. Estes são os grupos mais representativos, conforme se apresenta na figura abaixo. As restantes culturas continuam a manter a mesma representatividade dos anos anteriores.

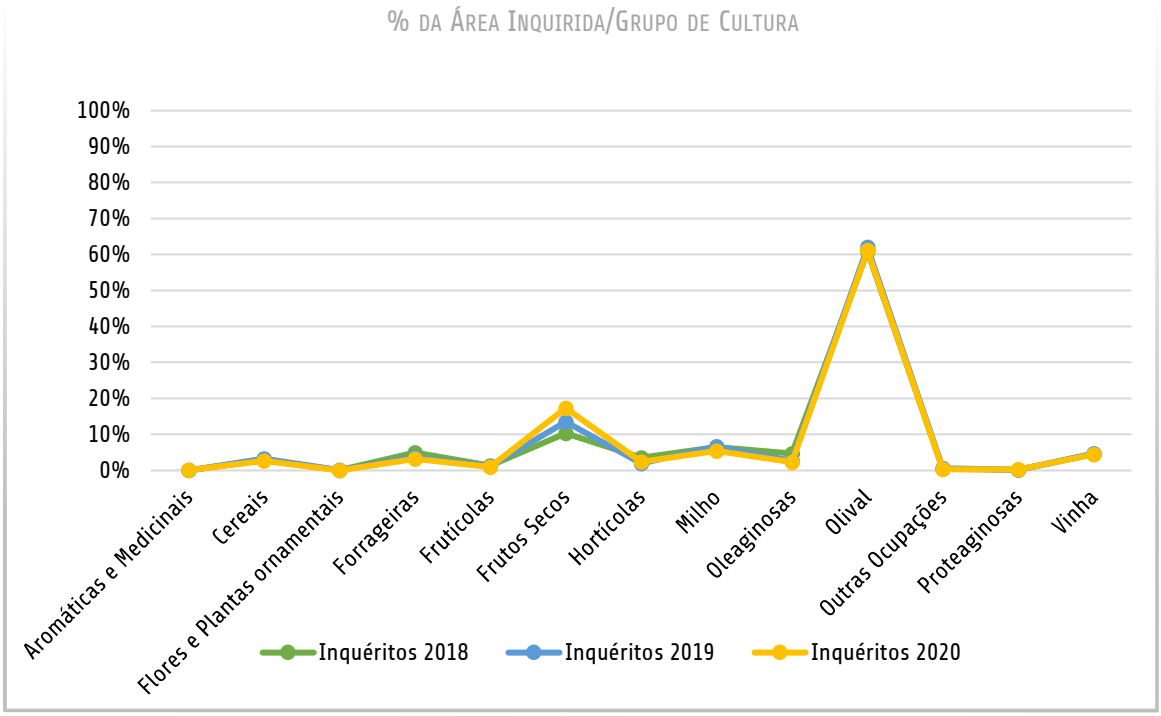

Figura 4 – Variação Anual da Percentagem da Área Inquirida por Grupo de Cultura

O grupo dos Frutos Secos, mantém uma tendência crescente, como se tem vindo a verificar nos últimos anos.

2.2 - Caracterização da Amostra por Sistema de Rega Utilizado

Relativamente ao sistema de rega, verifica-se que a **rega gota-a-gota** continua a ser o sistema de rega mais representativo, correspondendo a cerca de **85% da área inquirida**, seguido do pivot, **com 14%**. Os restantes sistemas de rega mantêm-se com percentagens residuais.

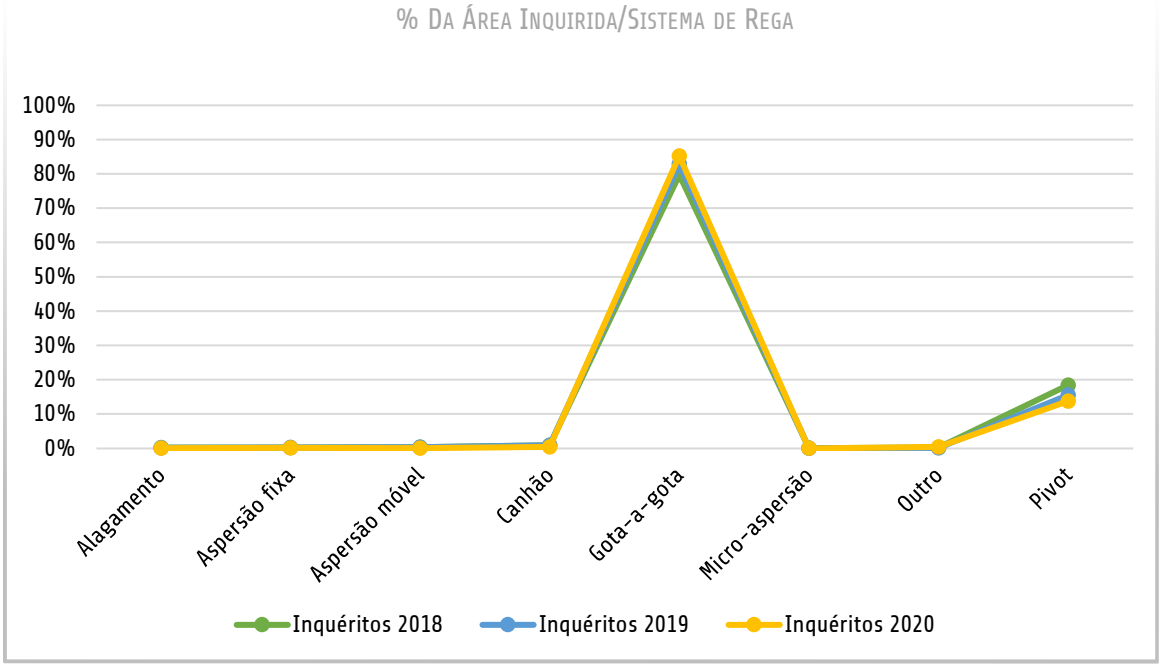

Figura 5 - Variação Anual da Percentagem da Área Inquirida por Sistema de Rega

O sistema de rega gota-a-gota segue a tendência de crescimento das áreas das culturas permanentes instaladas (Olival, Frutos Secos e Vinha).

2.3 – Caracterização da Amostra por Classe de Área

A **Classe de Área Inquirida** mais representativa, diz respeito às **áreas superiores a 50ha**, que representam **94% da amostra**, correspondendo a **455 regantes inquiridos**.

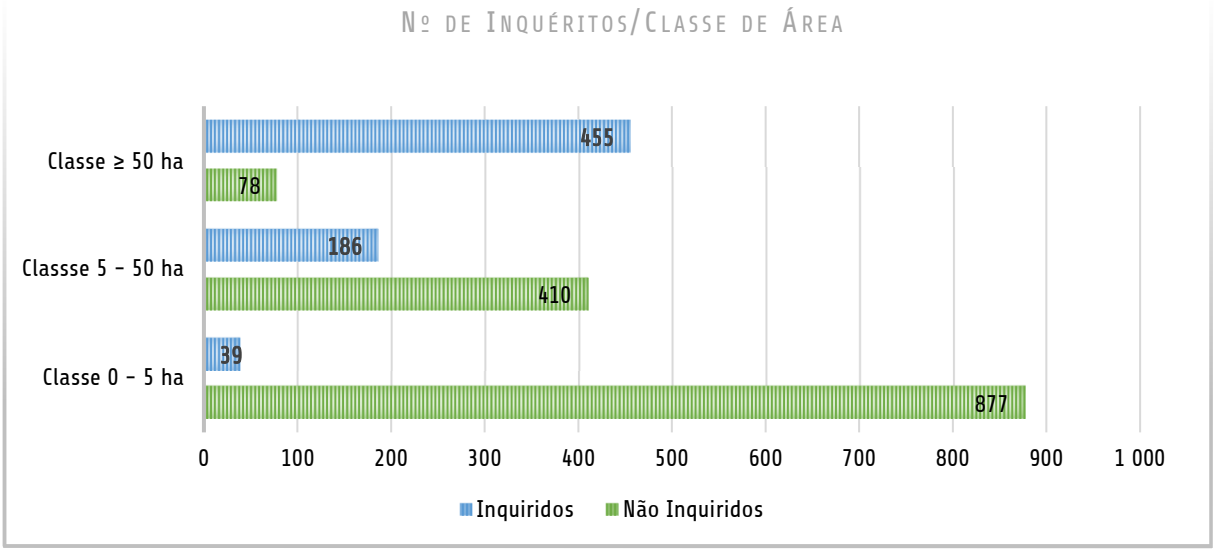

Figura 6 – Número de Inquéritos Realizados por Classe de Área, em 2020

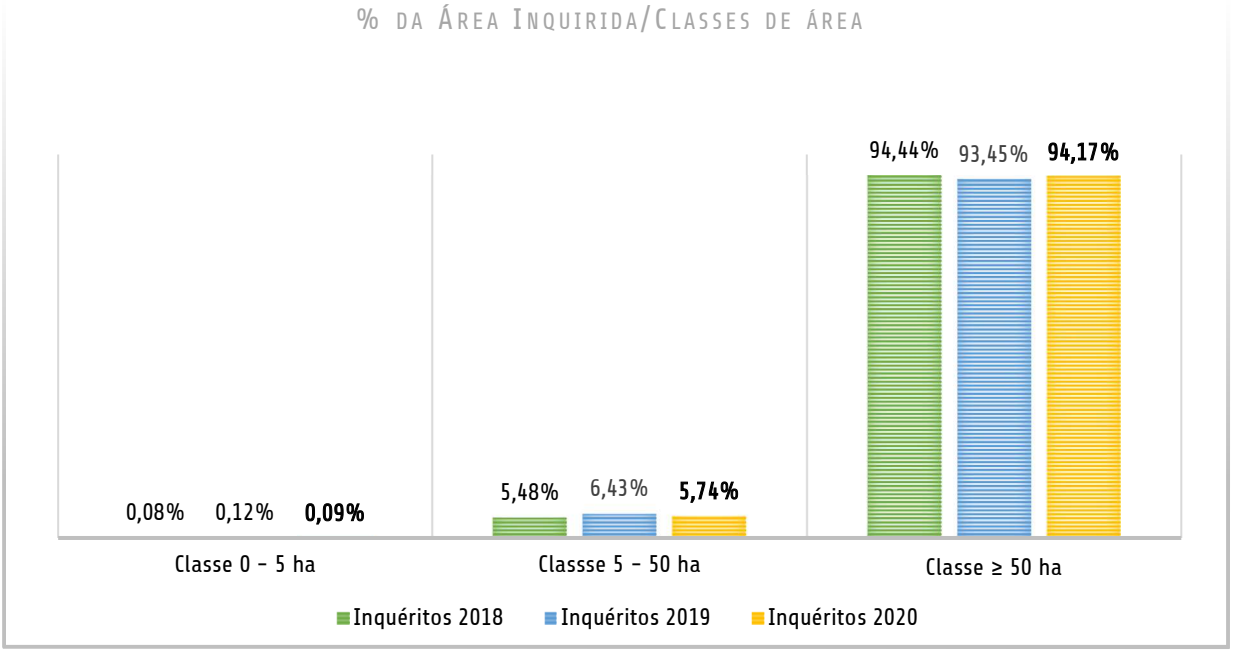

Figura 7 – Percentagem da Variação Anual da Área Inquirida por Classes de Área

2.4 – Caracterização da Amostra por Classes de Consumo

Do total da amostra e no que se refere a classes de consumo, verifica-se, através da análise dos gráficos apresentados nas figuras seguintes, que **79% do consumo inquirido** se situa na classe de consumos registados **acima dos 300 000 m^3**, correspondente a **271 regantes**.

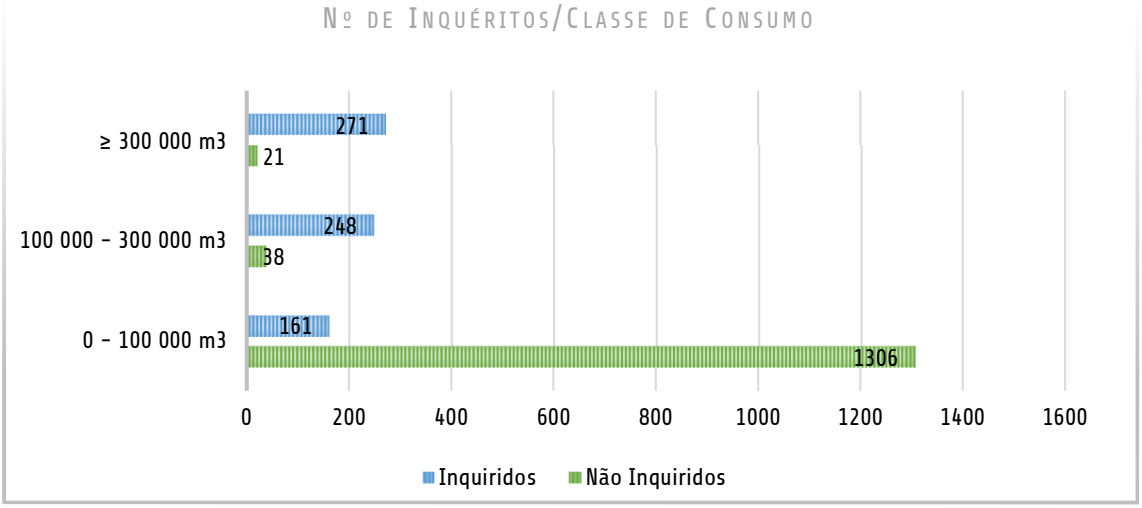

Figura 8 – Número de Inquéritos Realizados por Classe de Consumo

Verifica-se ainda, pela análise do gráfico da **Figura 9**, que entre 2019 e 2020, observou-se o aumento do número de inquéritos efetuados aos regantes com consumos na classe de consumo entre 100 000 m^3 e 300 000 m^3 e até 100 000 m^3.

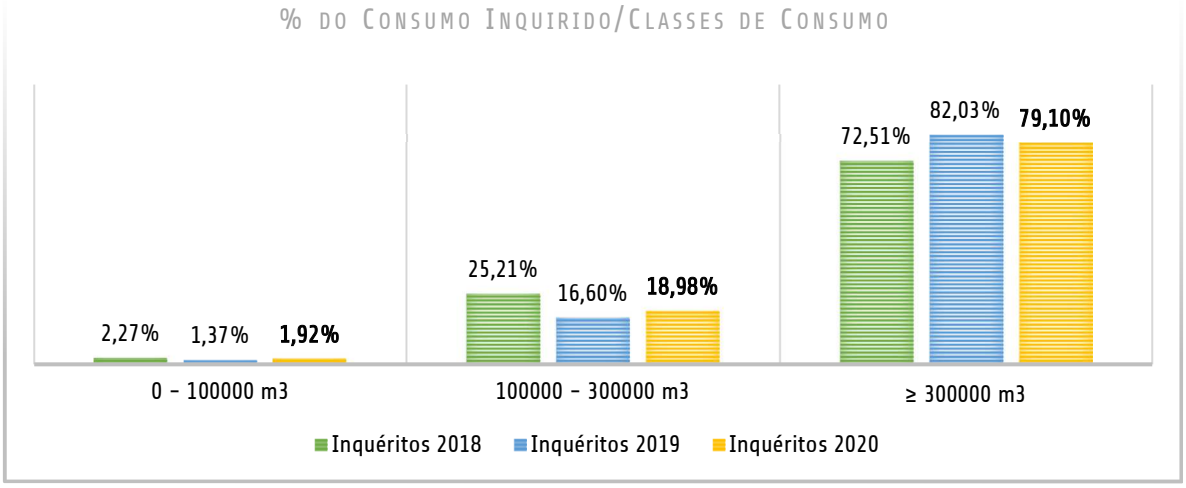

Figura 9 – Percentagem da Variação Anual do Consumo Inquirido por Classes de Consumo

2.5 – Caracterização da Amostra por Subsistema

Importa ainda, caracterizar a amostra quanto à sua localização por subsistema, no que diz respeito ao número total de inquéritos realizados, uma vez que o Sistema Global de Rega de Alqueva se divide em três subsistemas, de acordo com as diferentes origens de água: Alqueva, Ardila e Pedrógão.

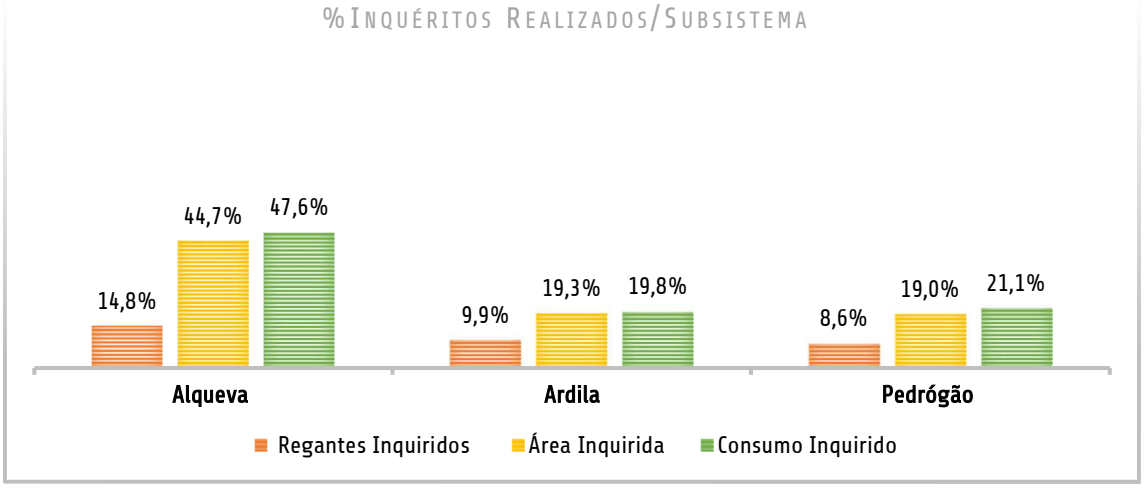

Figura 10 – Percentagem dos Inquéritos Realizados por Subsistema

Pela análise da **Figura 10**, verifica-se que, é no Subsistema de Alqueva, que se encontra a maior percentagem de inquéritos realizados, no que diz respeito às três rubricas em análise (regantes inquiridos, área inquirida e consumo inquirido). Estes números refletem a maior área e o maior número de perímetros de rega localizados neste subsistema, conforme se confirma pela análise da figura seguinte.

Figura 11 – Caracterização da Amostra por Subsistema e Respetivos Perímetros de Rega

Subsistema	Nº Regantes Inquiridos	Área Inquirida (ha)	Consumo Inquirido (m^3)
Alqueva	**302**	**46 085**	**133 419 200**
Alfundão	17	2 897	8 457 289
Alvito-Pisão	45	6 453	20 732 200
Beringel-Beja	32	4 285	15 910 163
Cinco Reis e Trindade	36	6 778	22 533 035
Ervidel	37	5 831	18 071 410
Ferreira	28	2 003	5 974 434
Loureiro-Alvito	11	877	3 513 882
Monte Novo	43	10 327	21 633 500
Pisão	14	1 458	6 042 808
Roxo-Sado	15	2 778	4 615 719
Vale do Gaio	24	2 399	5 934 760
Ardila	**203**	**19 882**	**55 422 535**
Brinches	32	3 108	7 930 729
Brinches-Enxoé	43	4 250	12 696 638
Caliços-Machados	31	3 933	11 959 675
Caliços-Moura	18	1 892	3 627 860
Orada-Amoreira	16	1 363	2 905 546
Pias	21	2 370	7 131 701
Serpa	42	2 964	9 170 386
Pedrógão	**175**	**19 615**	**59 168 471**
Baleizão-Quintos	70	5 791	18 695 295
Pedrógão	25	3 034	6 733 230
São Matias	35	3 667	13 328 732
São Pedro - Baleizão	45	7 123	20 411 214
TOTAL GERAL	**680**	**85 582**	**248 010 206**

3 - Análise dos Resultados

Considerando que um dos critérios principais para escolha da amostra foi a seleção de regantes com consumos superiores a 100 000 m^3 por perímetro de rega, verifica-se, através da apresentação dos gráficos representados pelas figuras abaixo, assimetrias no número de inquéritos realizados por perímetro, relativamente ao número de inscrições. Estas diferenças notórias, são o resultado da metodologia seguida na escolha da amostra.

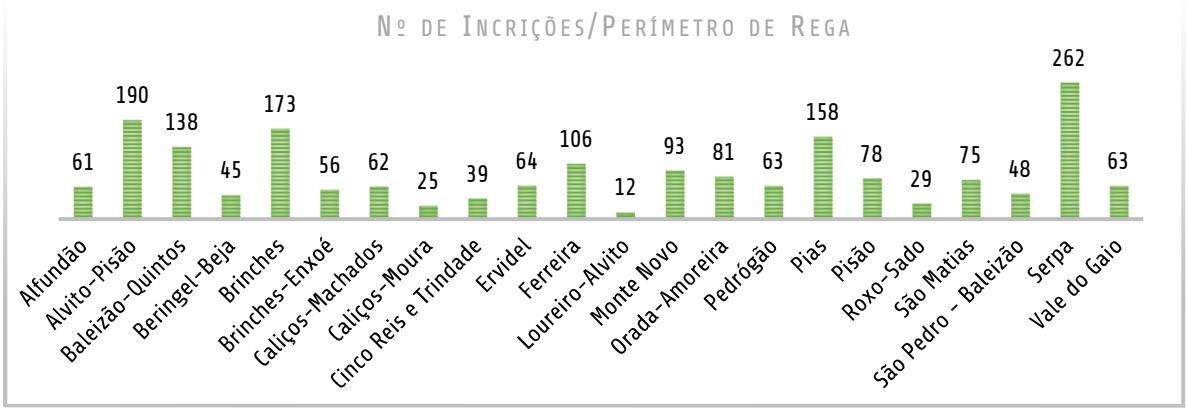

Figura 12 - Número Total de Inscrições por Perímetro de Rega, em 2020

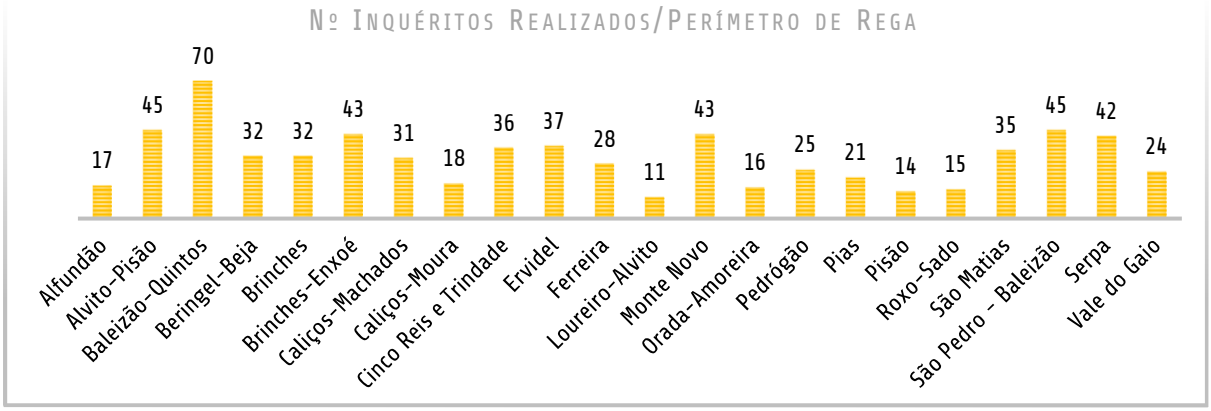

Figura 13 - Número de Inquéritos Realizados por Perímetro de Rega, em 2020

Com o objetivo de aumentar a satisfação dos beneficiários do EFMA, estabeleceu-se como prioridade a identificação dos pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação. Com este propósito, analisaram-se os parâmetros do Serviço de Distribuição de Água para Rega e avaliaram-se outros Serviços prestados pela EDIA, caracterizados também por um forte contacto direto com os clientes.

3.1 – Resultados obtidos sobre o Serviço de Distribuição de Água para Rega

O tratamento dos resultados para o **Serviço de Distribuição de Água para Rega** foi realizado por grupo de questões, de forma a evidenciar a média do grau de satisfação dos regantes em 2020, bem como a percentagem do número de respostas obtidas para cada parâmetro em análise.

Na **figura 14**, apresentam-se os resultados relativos à avaliação deste **serviço,** numa escala métrica de valoração de 1 a 10, em que a avaliação qualitativa varia de acordo com os seguintes parâmetros em análise:

- **Processo de Inscrição, Facilidade de Contacto e Processo de Faturação e Cobranças**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muito difícil — Muito fácil

- **Qualidade da Água para Rega e Fornecimento de Água para Rega**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Má qualidade — Boa qualidade

- **Rapidez no Solucionamento de Problemas**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muito demorado — Muito rápido

- **Apoio Técnico Prestado pelo Pessoal da EDIA**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muito incipiente — Muito completo

Figura 14 – Média das Respostas Obtidas para o Serviço de Distribuição de Água para Rega

SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA PARA REGA	MÉDIA	% RESPOSTAS
Facilidade de Contacto com os Técnicos da EDIA	9,0	99,71%
Processo de Inscrição	8,7	99,26%
Qualidade da Água para Rega	6,7	99,41%
Qualidade no Fornecimento de Água para Rega	7,7	99,26%
Rapidez no Solucionamento de Problemas	8,4	96,91%
Apoio Técnico Prestado pelo Pessoal da EDIA	8,7	97,94%
Processo de Faturação e Cobranças	8,2	99,71%

As figuras que se seguem representam a média das respostas obtidas no que diz respeito aos parâmetros em análise para o **Serviço de Distribuição de Água para Rega** por **Subsistema**, bem como a comparação dos resultados obtidos para esses parâmetros, nos últimos três anos.

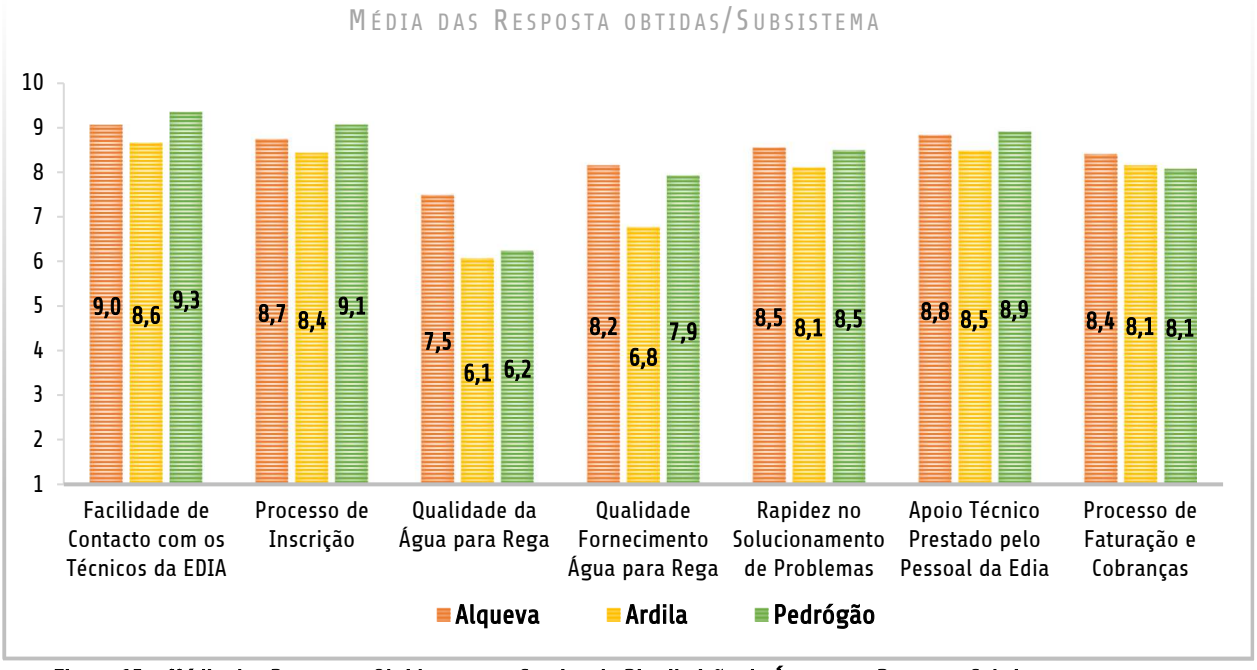

Figura 15 – Média das Respostas Obtidas para o Serviço de Distribuição de Água para Rega por Subsistema

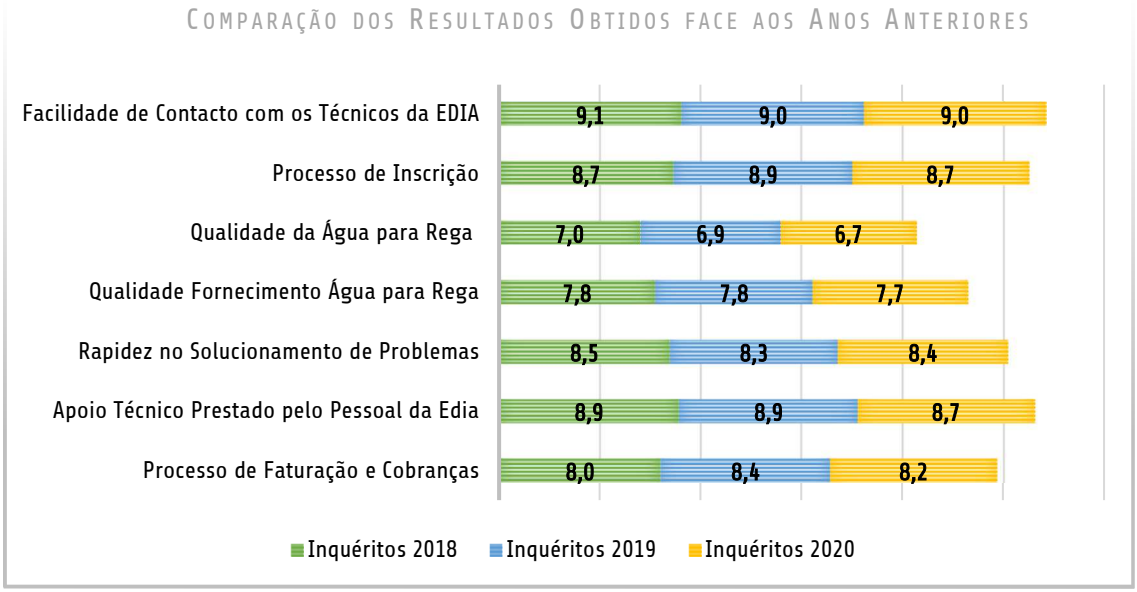

Figura 16 – Comparação dos Resultados Obtidos para o Serviço de Distribuição de Água para Rega Face aos Anos Anteriores

Nos pontos subsequentes, apresenta-se uma avaliação mais detalhada dos parâmetros da **Qualidade** e do **Fornecimento**, uma vez que ambos são os indicadores mais expressivos e importantes na avaliação do **Serviço de Distribuição de Água para Rega**.

3.1.1 – Avaliação da Qualidade e das Características da Água para Rega

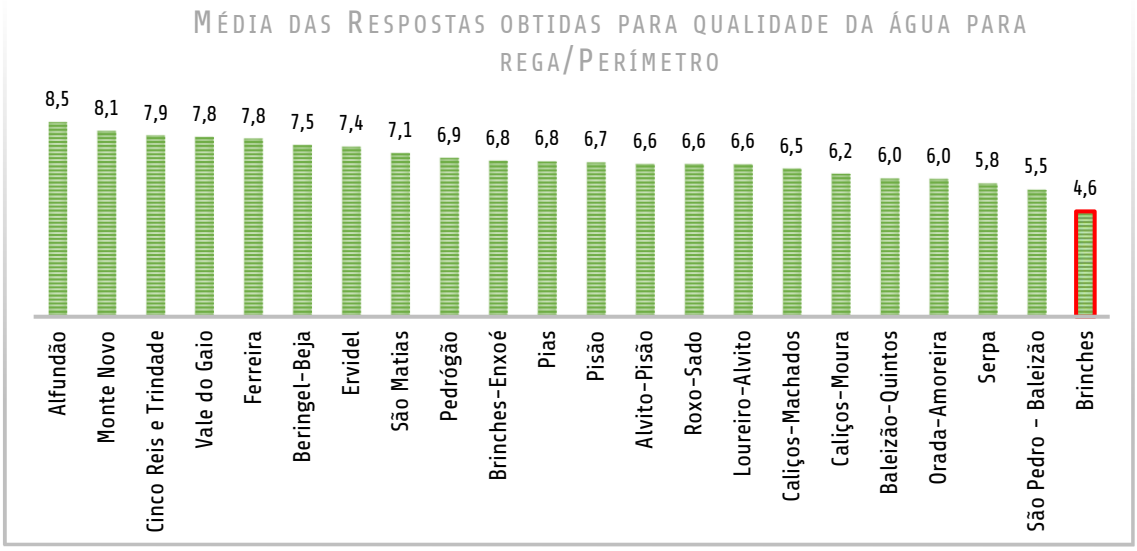

Figura 17 – Média das Respostas Obtidas para a Qualidade de Água para Rega por Perímetro de Rega, em 2020

Quanto à **Qualidade da Água para Rega**, e analisando a **figura 17**, constata-se que existe apenas um perímetro de rega (Brinches) que apresenta uma valoração média inferior a 5, o que traduz uma insatisfação face à qualidade da água para rega. No entanto, existem valorações médias superiores a 8, que representam um grau de satisfação elevado, nos perímetros de rega de Alfundão e do Monte-Novo. Quanto aos restantes, verifica-se um grau de satisfação regular, na ordem de valorações entre 5 e 7.

Quanto às **Características da Qualidade da Água para Rega**, foram avaliados os parâmetros: mau cheiro, detritos/sedimentos e microalgas/outros organismos, numa escala métrica de valoração de 1 a 5, em que "**1**" corresponde a "**Acontece Sempre**" e o "**5**" a "**Nunca Acontece**".
Estas características foram analisadas, através dos gráficos representados nas figuras abaixo:
- **Figura 18**, tendo em conta a percentagem de respostas obtidas para cada parâmetro;
- **Figura 19**, médias das respostas por subsistema;
- **Figura 20**, comparação de resultados face aos anos anteriores;

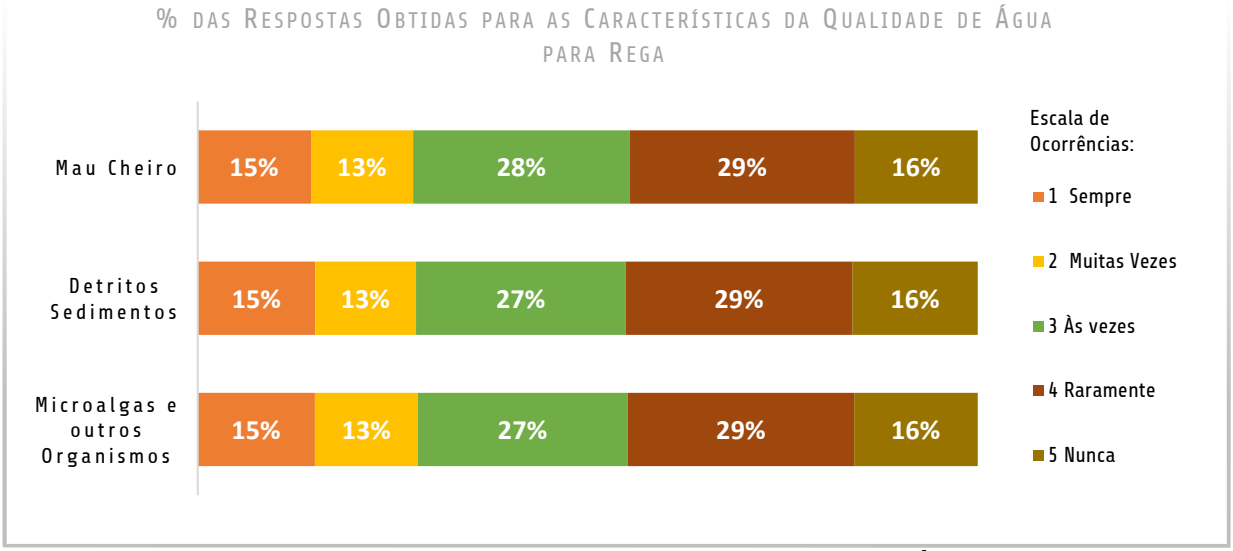

Figura 18 – Percentagem das Respostas Obtidas para as Características da Qualidade da Água para Rega, em 2020

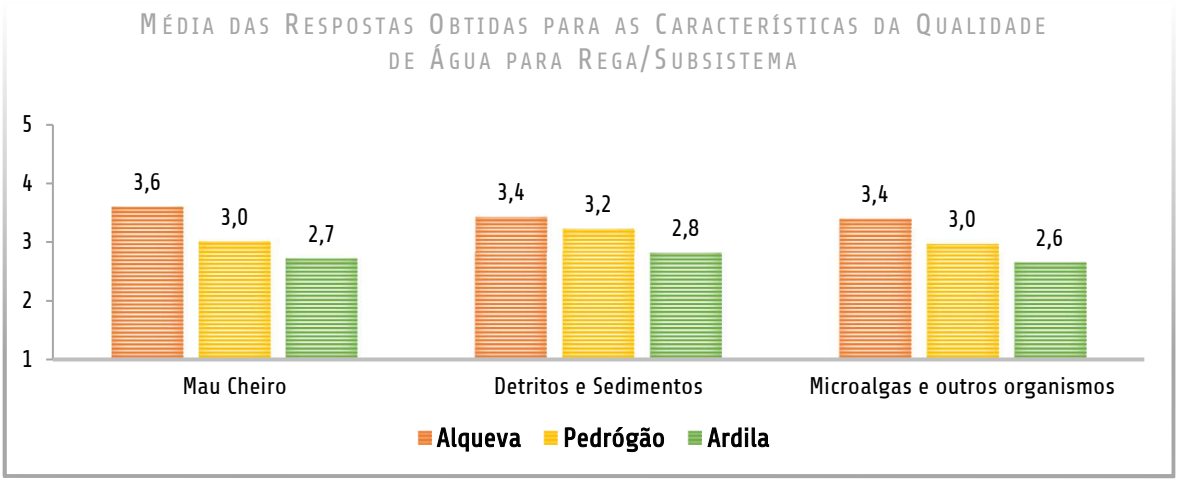

Figura 19 – Média das Respostas Obtidas para as Características da Qualidade de Água para Rega por Subsistema, em 2020

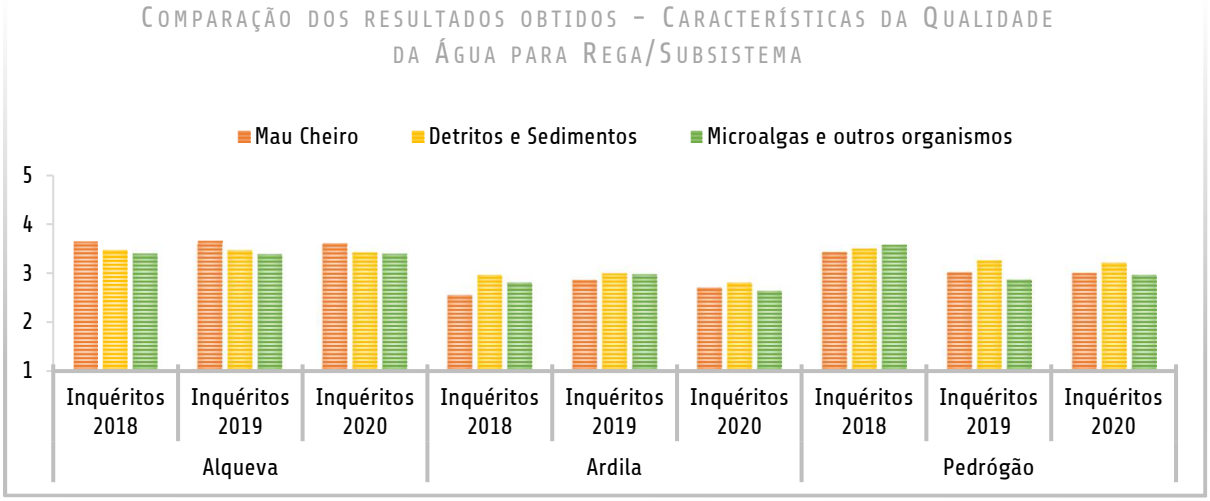

Figura 20 – Variação Anual da Média das Respostas Obtidas para as Características da Qualidade da Água para Rega por Subsistema

Da observação das figuras anteriores, conclui-se que cerca de 28% dos regantes inquiridos manifestaram-se negativamente quanto à ocorrência de mau cheiro, detritos/sedimentos e microalgas e outros organismos, referindo que estes parâmetros estão sempre presentes durante toda a campanha de rega. É de referir que estas ocorrências, em valorações médias, são mais significativas no subsistema do Ardila, quer em relação ao ano de referência, quer em relação aos anos anteriores.

3.1.2 – Avaliação de Anomalias no Fornecimento de Água para Rega

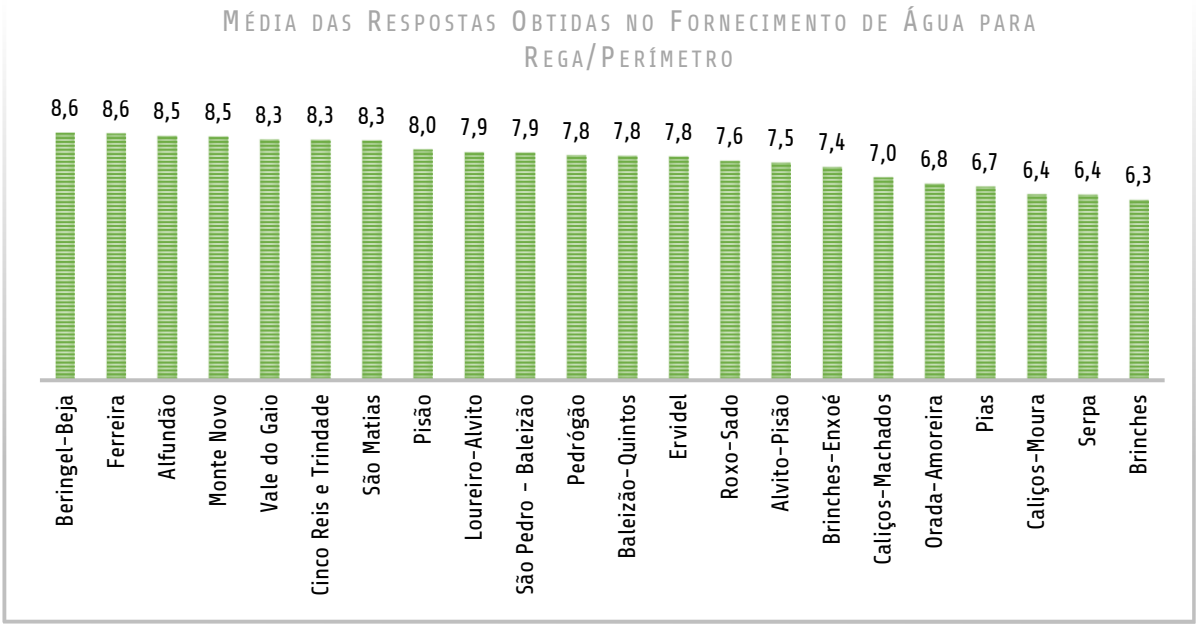

Figura 21 – Média das Respostas Obtidas para a Qualidade do Fornecimento de Água para Rega por Perímetro de Rega, em 2020

Relativamente ao **Fornecimento de Água para Rega**, no cômputo geral, as valorações apresentadas, em todos os perímetros de rega, são superiores a 6, demonstrado claramente um grau de satisfação positivo face a este parâmetro.

Quanto às **Anomalias no Fornecimento de Água para Rega**, foram analisados os parâmetros: Entupimentos, Pressão, Quebras de Energia e Roturas, numa escala métrica de valoração de 1 a 5, em que "**1**" corresponde a "**Acontece Sempre"** e o "**5**" a "**Nunca Acontece**".

Estas características foram analisadas, através dos gráficos representados nas figuras abaixo:

- **Figura 22**, tendo em conta a percentagem de respostas obtidas para cada parâmetro;
- **Figura 23**, média das respostas por subsistema;
- **Figura 24**, comparação de resultados face aos anos anteriores;

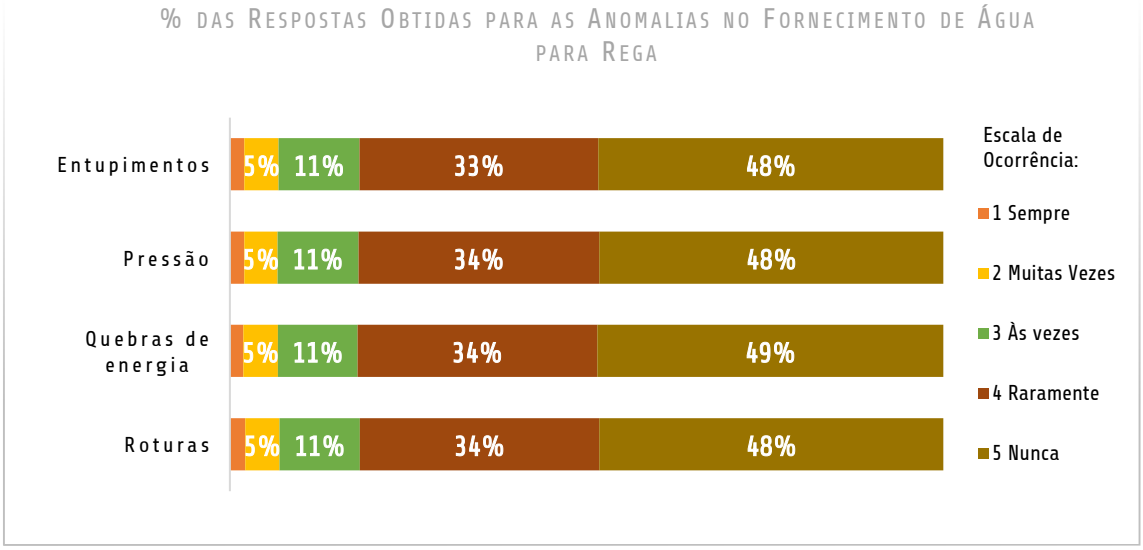

Figura 22 – Percentagem das Respostas Obtidas para as Anomalias no Fornecimento de Água para Rega, em 2020

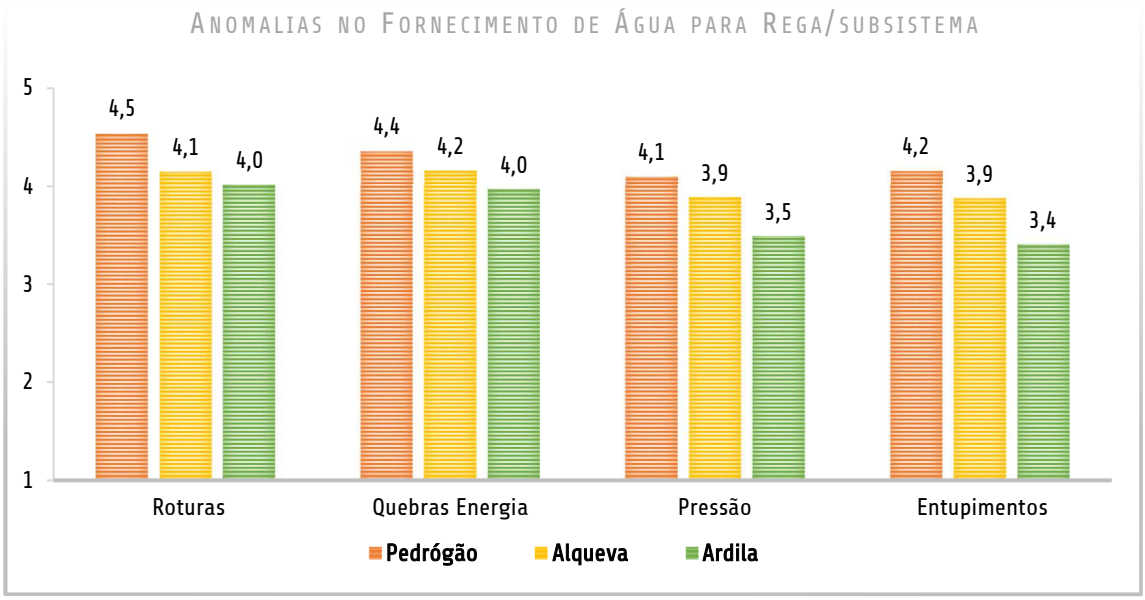

Figura 23 – Média das Respostas Obtidas para as Anomalias no Fornecimento de Água para Rega por Subsistema, em 2020

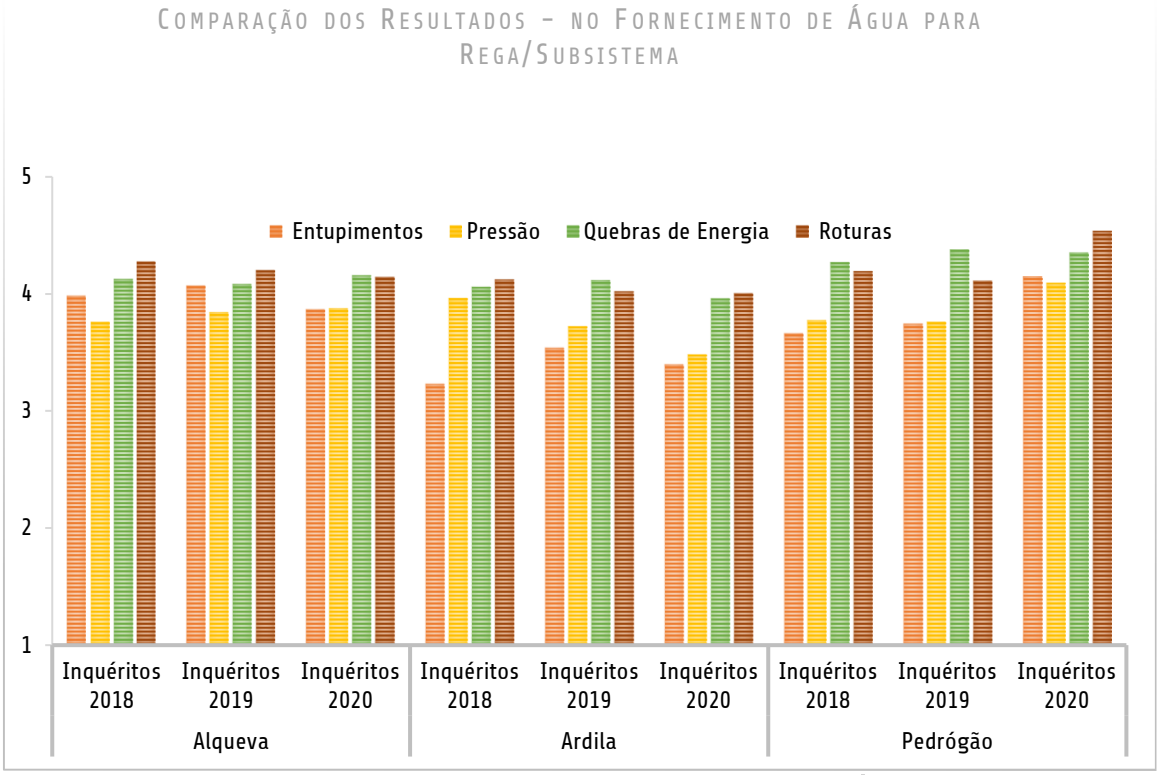

Figura 24 – Variação Anual da Média das Respostas Obtidas para as Anomalias no Fornecimento de Água para Rega por Subsistema

Da análise dos gráficos representados nas figuras anteriores, conclui-se que cerca de 48% dos regantes inquiridos não refere qualquer ocorrência relativa a entupimentos, pressão, quebras de energia e roturas.

É de referir que estas ocorrências, em valorações médias, são mais frequentes no subsistema do Ardila, quer em relação ao ano de referência, quer em relação aos anos anteriores.

3.2 – Resultados obtidos face à Avaliação de Outros Serviços Prestados pela EDIA

Avaliaram-se outros serviços prestados pela EDIA, serviços estes que envolvem o contacto direto com o regante. Os resultados apresentam-se em percentagem do número de respostas obtidas, para cada serviço e por média aritmética sobre o nível de satisfação por subsistema, com base numa escala métrica de valoração de 1 a 10, de acordo com a seguinte:

- **Apoio ao Cliente e Portal do Regante**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muito Insatisfeito — Muito Satisfeito

- **Serviços de Cartografia**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Muito Mau — Muito Bom

3.2.1 –Nível de Satisfação com o Apoio ao Cliente

Este serviço foi avaliado na sua globalidade, pela primeira vez, visto que nos anos anteriores apenas se referenciou o seu âmbito comercial e de apoio na adesão ao regadio. Tendo sido obtida uma valoração média de satisfação de 8,5 (**figura 25**) para uma percentagem de respostas de 98%, com uma distribuição por subsistema conforme se mostra na figura 26.

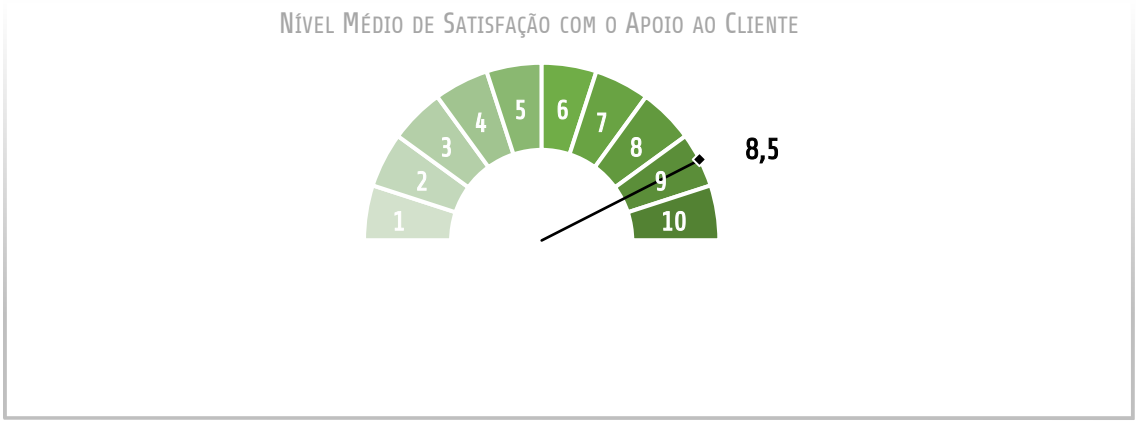

Figura 25 – Nível Médio de Satisfação com o Apoio ao Cliente

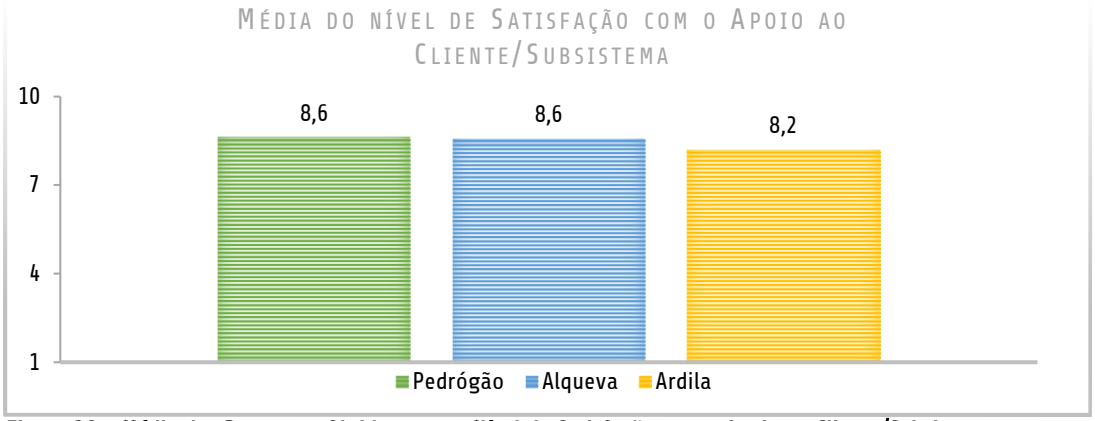

Figura 26 – Média das Respostas Obtidas para o Nível de Satisfação com o Apoio ao Cliente/Subsistema

3.2.2 – Promoção do Projeto Alqueva

A avaliação sobre a Promoção do Projeto Alqueva, incidiu este ano sobre duas vertentes: **Feiras, Exposições e Certames** e **Redes Sociais da EDIA** (*Facebook, Instagram, YouTube e Linkedin*). A primeira fortemente comprometida pelo contexto da pandemia Covid 19, tendo sido realizados apenas dois eventos, enquanto a segunda, devido ao confinamento, registou um aumento considerável de acessos/visualizações.

Obtiveram-se 98% e 88% de respostas respetivamente, que se distribuem de acordo com o gráfico da **figura 27**.

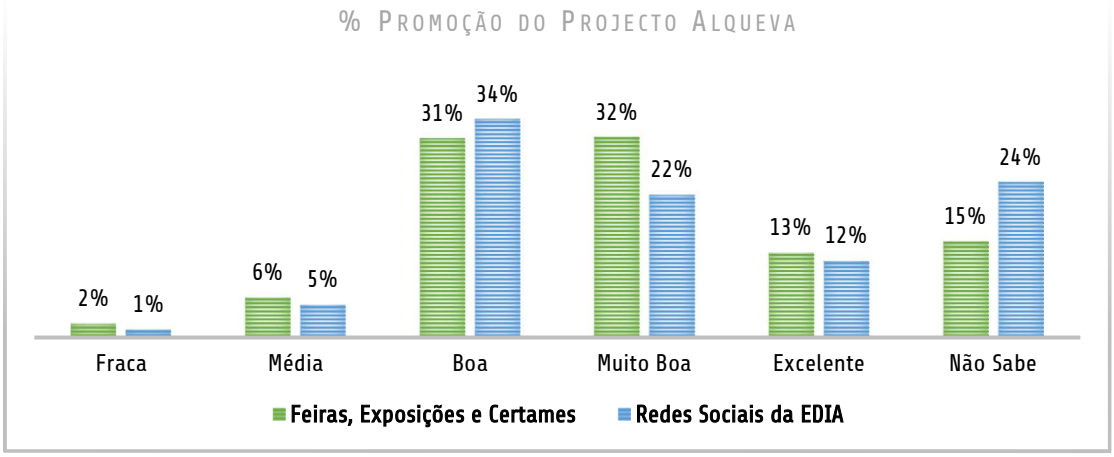

Figura 27 – Percentagem de Respostas para o Nível de Satisfação da Promoção do Projeto Alqueva, em 2020

3.2.3 – Portal do Regante

Sobre o **Portal do Regante,** foi questionada a sua utilização e o resultado obtido está representado na **figura 28**.

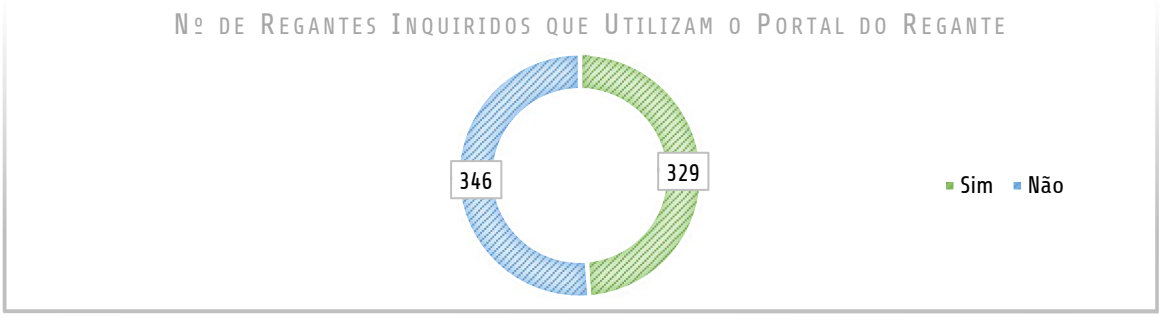

Figura 28 – Número de Regantes Inquiridos que Utilizam o Portal do Regante, em 2020

Dos 675 inquiridos, 329 afirmaram utilizar este serviço, e é sobre a sua utilização que se recolheu a informação constante no gráfico da **figura 29**. Estando representado, na **figura 30**, a sua distribuição pelos subsistemas de acordo com os últimos três anos.

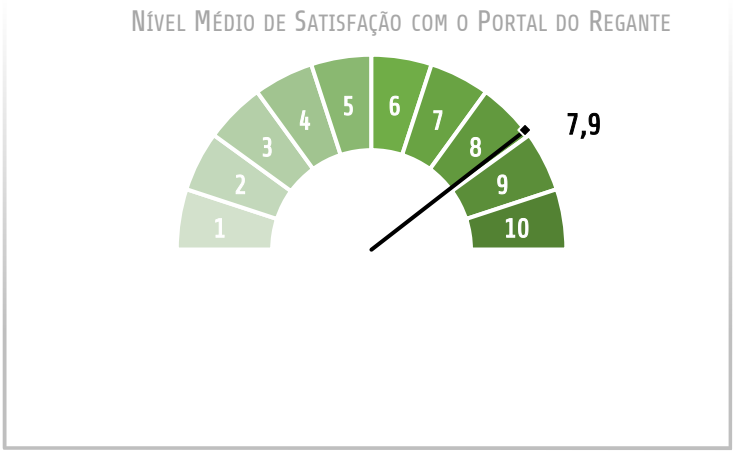

Figura 29 – Nível Médio de Satisfação com o Portal do Regante

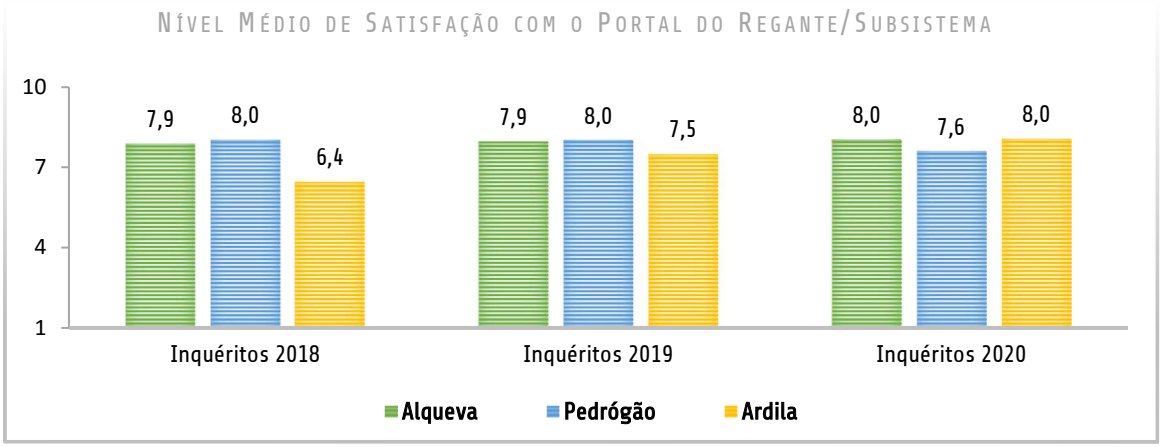

Figura 30 – Nível Médio de Satisfação com o Portal do Regante/Subsistema e por ano

3.2.4 – Serviços de Cartografia

Este serviço obteve uma valoração média de 8,2, para uma percentagem de respostas de 92%, como se observa no gráfico representado na **figura 31**.

Na **figura 32**, compara-se o grau de satisfação nos três últimos anos e por subsistema.

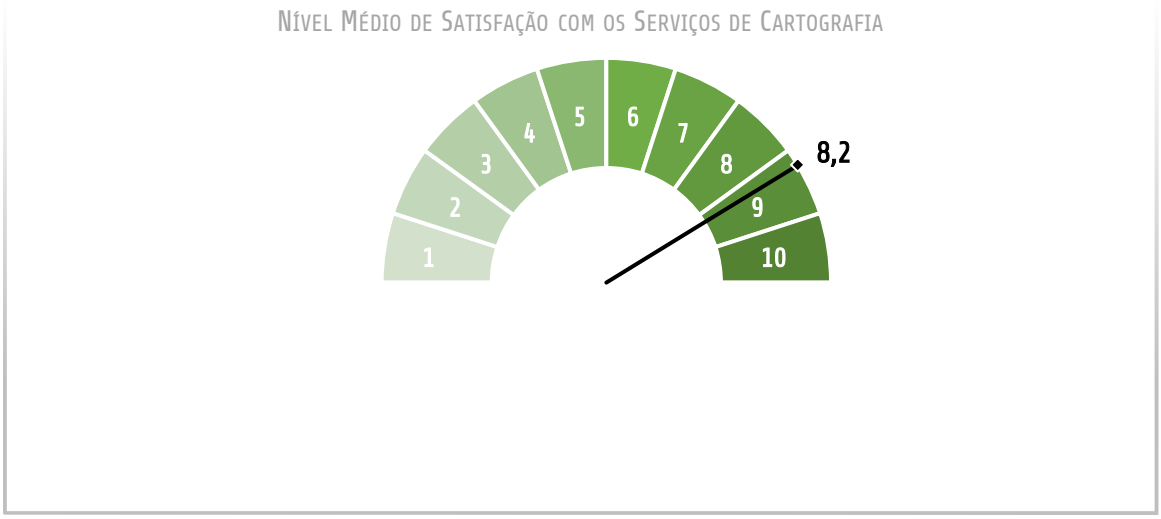

Figura 31 – Nível Médio de Satisfação com os Serviços de Cartografia

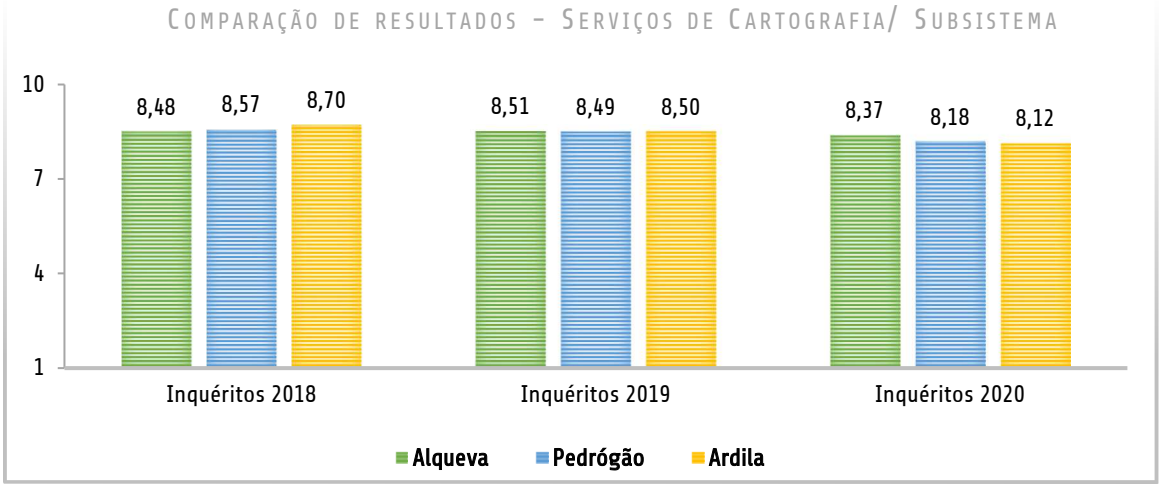

Figura 32 – Nível Médio de Satisfação com os Serviços de Cartografia por Subsistema e por Ano

3.2.5 – Nível Global de Satisfação com os Serviços prestados

A avaliação do Grau de Satisfação Global dos Serviços Prestados pela EDIA foi de 8,2, para uma percentagem de resposta de 99%, referente à Campanha de Rega de 2020.

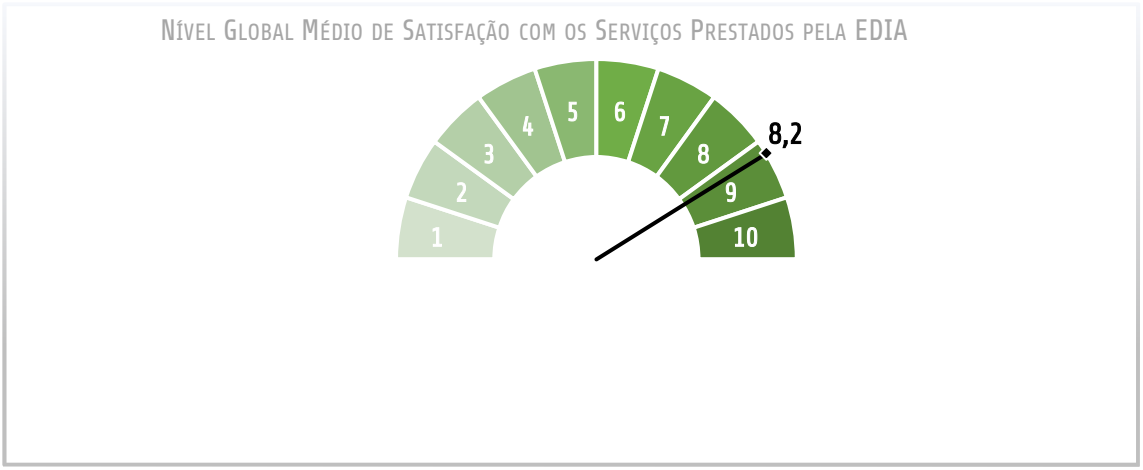

Figura 33 – Nível Global Médio de Satisfação com os Serviços Prestados pela EDIA, em 2020

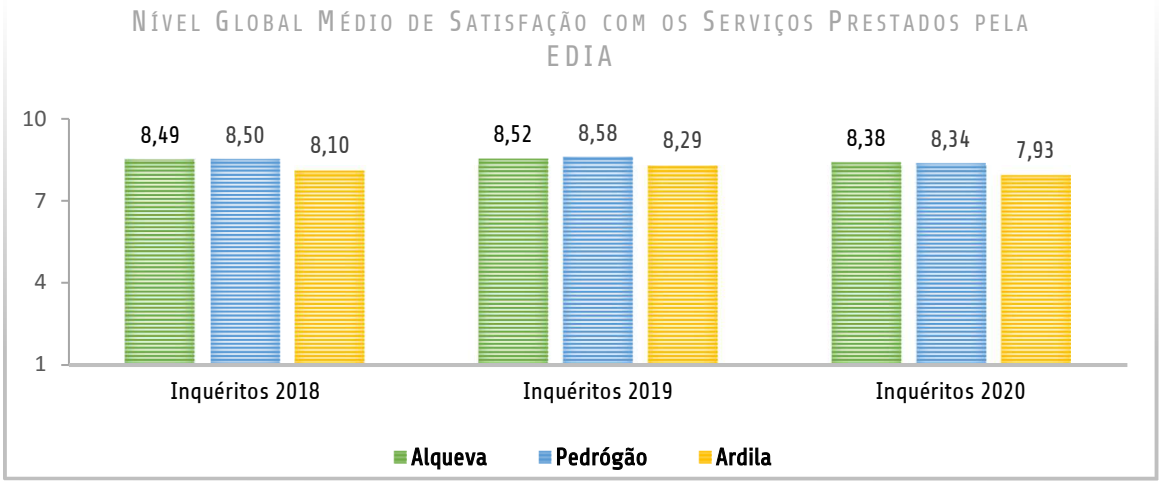

Figura 34 – Nível Global Médio de Satisfação por Subsistema nos Últimos Três Anos

3.3 – Análise do Nível de Satisfação Global

O Nível de Satisfação Global foi calculado através da média simples das avaliações obtidas por perímetro de rega e por parâmetro/serviço caracterizado.

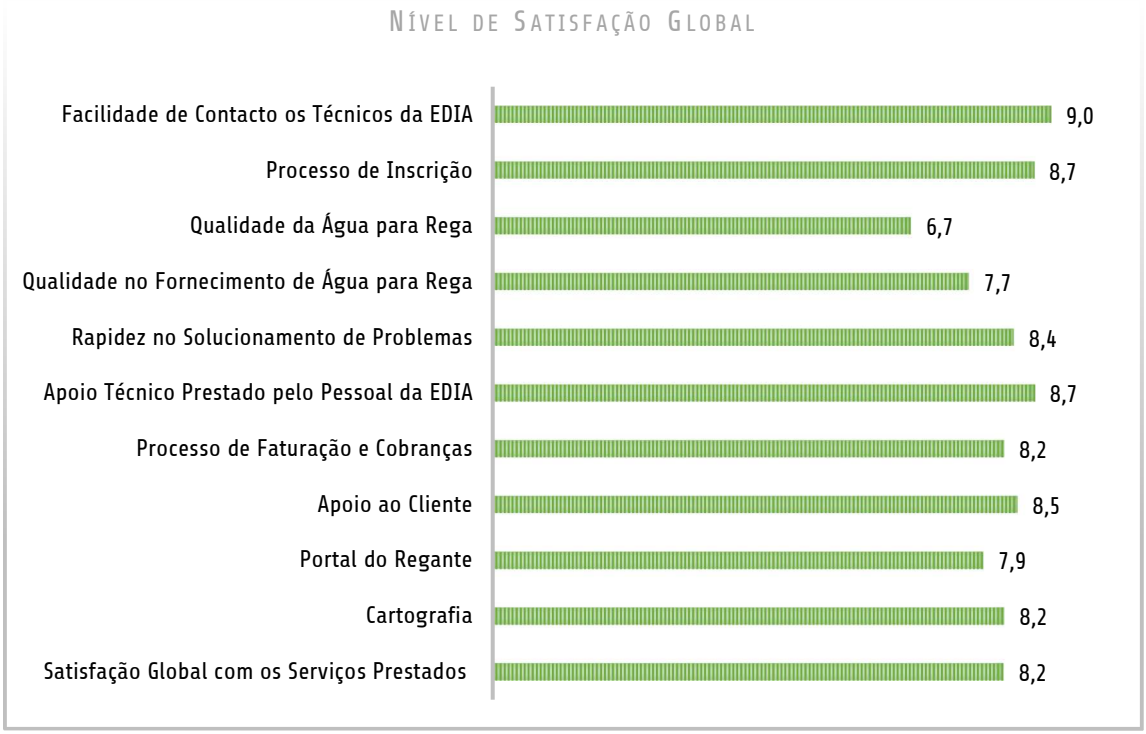

Figura 35 – Nível de Satisfação Global

Da análise do gráfico representado na **figura 35**, constata-se que, de uma forma geral, a avaliação de todos os parâmetros e serviços prestados pela EDIA foi bastante positiva, considerando que numa escala qualitativa de 1 a 10, obteve-se uma avaliação média igual ou superior a 7 em todas as rúbricas analisadas, excetuando o parâmetro de qualidade da água para rega. Todavia, este, obteve uma valoração média superior a 6. É sem dúvida o ponto com a notação mais baixa, existindo reclamações, maioritariamente, ao nível da presença de microalgas e outros organismos.

Comparativamente aos anos anteriores, conforme gráfico apresentado na **figura 36**, verifica-se uma equivalência de resultados decorrente do aumento do número de inquiridos.

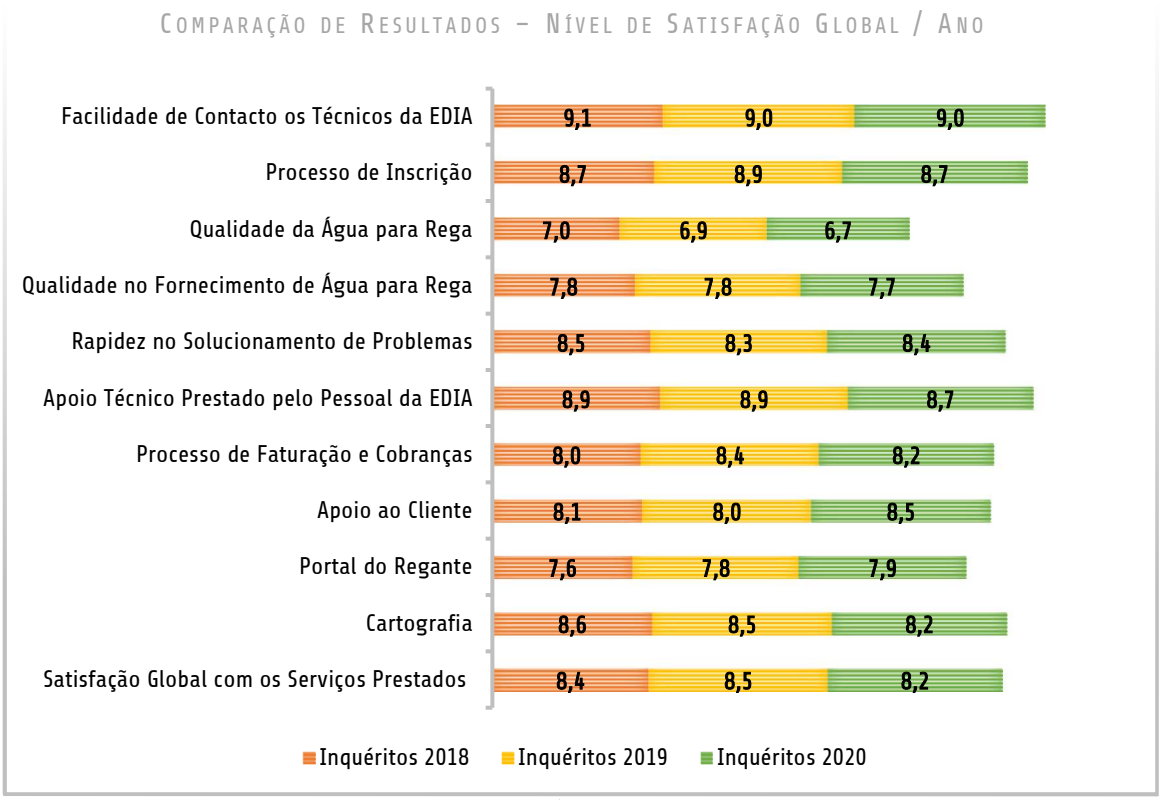

Figura 36 – Comparação de Resultados Obtidos para o Nível de Satisfação Global Face aos Anos Anteriores

4 – Comentários/Sugestões

Após análise dos comentários/sugestões efetuados por alguns regantes inquiridos, verifica-se que a maioria das observações dizem respeito às seguintes questões:

a) Qualidade e fornecimento da água, cujas queixas se manifestam ao nível dos entupimentos na rede terciária devido à existência de microalgas, falta de pressão, mau cheiro, entre outras;
b) Processo de inscrição, que deverá ser mais expedito, nomeadamente no caso de culturas permanentes quando não exista alteração na área;
c) O preço da água;
d) Atualizações ao nível da Faturação:
   - *Layout* da fatura, que deveria ser mais claro e simplificado, com indicação das leituras iniciais e finais de cada período de faturação e discriminação do consumo por boca de rega;
   - Fatura eletrónica;
e) Pretensão dos regantes a título precário no enquadramento de regantes a título definitivo;
f) Atualizações ao nível do Portal do Regante, referentes a:
   - Inscrição através do Portal do Regante;
   - Alertas de interrupção de fornecimento de água;
   - Melhorar a funcionalidade do Portal criando mecanismos de acessibilidades mais simples;
   - Atualização permanente das leituras;
   - Aplicação para gerir regas diárias;
g) Respostas mais rápidas à renovação dos pedidos de rega precária.

Os comentários obtidos serão encaminhados para os departamentos correspondentes, a fim de serem considerados.

5 – Conclusão e Considerações Finais

Da análise comparativa dos resultados obtidos nos inquéritos de satisfação, aplicados nos últimos três anos, verificou-se uma tendência global de equivalência de resultados. Confirma-se um grau de satisfação com os serviços prestados bastante positivo, com classificações finais acima de 8 em 10.

Os resultados obtidos refletem um nível de satisfação acima da média, não se verificando valorações inferiores a 6. Este valor é o limite mínimo observado e está relacionado com o parâmetro Qualidade da Água, onde existem comentários menos satisfatórios. Gerir massas de água nas condições climáticas do EFMA torna alguns destes aspetos de difícil gestão, mas as queixas apresentadas deverão ser alvo de uma análise ponderada pelos técnicos da EDIA, por forma a gerar um esforço coletivo de melhoria e de adoção de medidas que possam contribuir para aligeirar este problema.

Torna-se assim imprescindível dar continuidade a este meio de auscultação aos serviços prestados pela EDIA, como objetivo anual e estratégico. Este meio permite recolher informações fundamentais para a melhoria contínua dos serviços prestados. Para que se alcance essa melhoria é fundamental que a informação recolhida seja divulgada, e tida em conta, pelos diferentes departamentos e respetivos colaboradores.

A importância do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pelas equipas da EDIA é reconhecida pelos beneficiários do EFMA, o que deve constituir, não só um motivo de orgulho, mas também uma motivação suplementar para fazer sempre mais e aumentar o grau de exigência com os serviços prestados.