

# Relatório de Avaliação do Grau de Satisfação dos Regantes de Alqueva – 2019



Departamento de Apoio ao Cliente

EDIA, S.A.

15-04-2020

## Índice

|  |    |
|--|----|
| 1 – Introdução .....   | 2  |
| 2 – Caracterização da Amostra .....  | 3  |
| a) Caracterização da Amostra por Grupo de Cultura .....                                  | 4  |
| b) Caracterização da Amostra por Sistema de Rega Utilizado .....                         | 4  |
| c) Caracterização da Amostra por Classe de Área .....                                    | 5  |
| d) Caracterização da Amostra por Classe de Consumo .....                                 | 5  |
| 2.1 – Caracterização da Amostra por Perímetro de Rega .....                              | 6  |
| a) Caracterização da Amostra por Perímetro de Rega e Número de Clientes Inquiridos ..... | 6  |
| b) Caracterização da Amostra por Perímetro de Rega e Área Inquirida.....                 | 7  |
| c) Caracterização da Amostra por Perímetro de rega e Consumo Inquirido.....              | 8  |
| 3 – Análise dos Resultado face à Totalidade dos Inquéritos Realizados.....               | 9  |
| 3.1 – Resultados obtidos face ao Serviço de Distribuição de Água para Rega .....         | 9  |
| a) Avaliação da Qualidade e das Características da Água para Rega por Perímetro.....     | 10 |
| b) Avaliação de Problemas no Fornecimento de Água para Rega por Perímetro .....          | 11 |
| 3.2 – Resultados obtidos face à Avaliação de Outros Serviços Prestados pela EDIA .....   | 12 |
| 3.3 – Análise do Nível de Satisfação Global Médio .....                                  | 13 |
| 3.4 – Análise de Satisfação Média por Perímetro de Rega .....                            | 15 |
| 3.5- Comentários/Sugestões dos Inquiridos aos Serviços Prestados.....                    | 16 |
| 4 – Comparação de Resultados face aos Anos Anteriores .....                              | 17 |
| 4.1 – Comparação de Resultados do Serviço de Distribuição de Água para Rega.....         | 17 |
| 4.2 – Comparação de Resultados dos Outros Serviços Prestados pela EDIA.....              | 17 |
| 4.3 – Comparação de Resultados do Nível Global de Satisfação .....                       | 18 |
| 5 – Conclusão e Considerações Finais .....   | 19 |
| Anexo I- Comentários/Sugestões dos Inquiridos .....                                      | 21 |
| Anexo II- Declaração de Dados Pessoais.....  | 26 |
| Anexo III- Inquérito de Satisfação.....  | 27 |

## 1 – Introdução

---

No atual contexto, é cada vez mais evidente que os clientes são um ativo precioso de qualquer organização, pelo que a avaliação da sua satisfação é fundamental para fortalecer laços de confiança, criar conhecimento e inovação e estabelecer um diálogo construtivo, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados e a criação de valor, de forma duradora e sustentável.

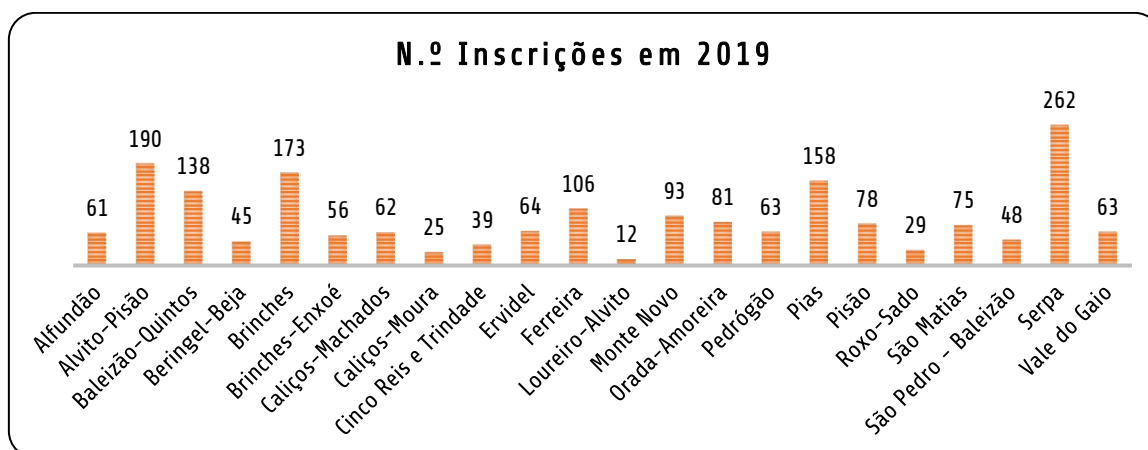
A avaliação da qualidade dos serviços prestados nas suas mais variadas vertentes, baseia-se num conjunto de ferramentas, nomeadamente na utilização de Inquéritos de Satisfação, cuja análise dos resultados permite a avaliação do índice global de satisfação, conhecendo as necessidades atuais e futuras, indo ao encontro da satisfação dos clientes, bem como melhorar os pontos críticos identificados por estes.

A EDIA tem como objetivo corresponder às expectativas dos seus clientes, promovendo neste sentido uma estratégia baseada no desenvolvimento de mecanismos de avaliação de qualidade e satisfação no serviço prestado. Para tal a EDIA, com o fim de avaliar a satisfação global dos clientes quanto à qualidade dos serviços prestados relativamente à campanha de rega de 2019, realizou à semelhança dos anos anteriores, no período de dezembro de 2019 a março de 2020, Inquéritos de Satisfação aos Regantes de Alqueva, sendo estes maioritariamente feitos presencialmente.

Na primeira parte do relatório será efetuada a caracterização da amostra, relacionando-a com os dados disponíveis dos regantes e das suas explorações (via CIEFMA), sendo na segunda parte efetuada a análise das respostas obtidas no inquérito, assim como aferir a evolução do grau de satisfação dos clientes através da comparação de resultados dos anos anteriores.

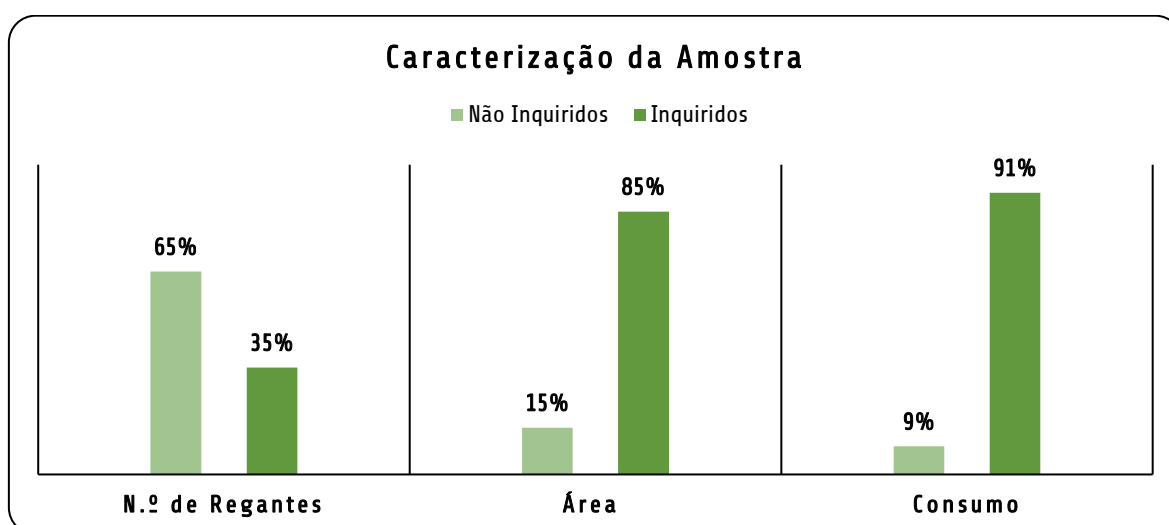
## 2 – Caracterização da Amostra

De um universo de 1921 inscrições, foram realizados 663 inquéritos a clientes regantes nos vários perímetros de rega, correspondendo a uma área caracterizada de 80 116ha, de um total de 94 385ha. Salienta-se o facto de existirem clientes presentes em mais do que um perímetro de rega.



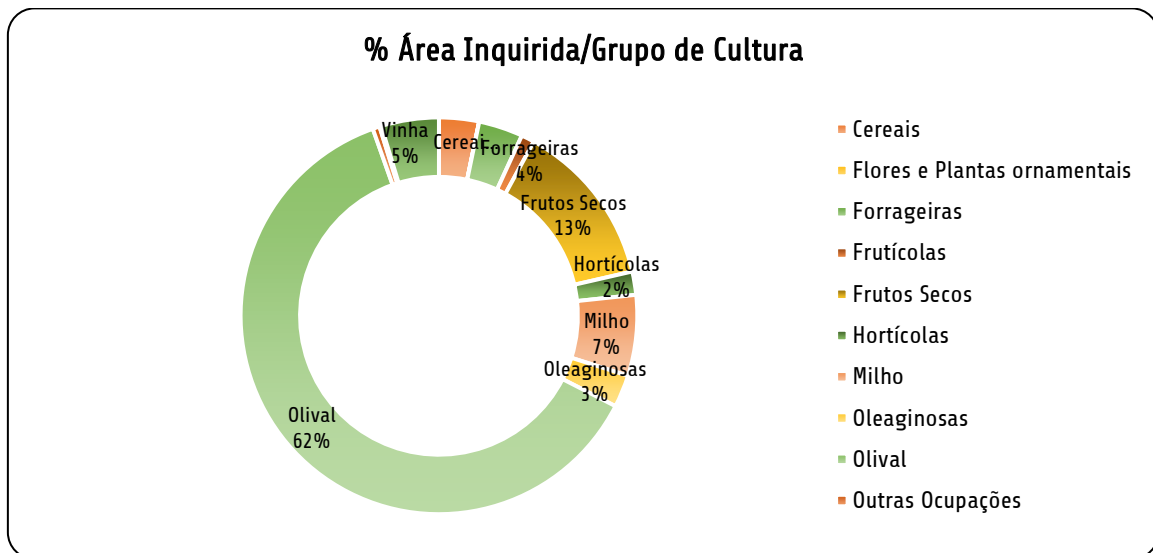
| Cientes        | N.º de Inscrições | Área (ha)     | Consumo (m3)       |
|----------------|-------------------|---------------|--------------------|
| Não Inquiridos | 1 258             | 14 269        | 26 316 312         |
| Inquiridos     | 663               | 80 116        | 264 518 465        |
| <b>Total</b>   | <b>1 921</b>      | <b>94 385</b> | <b>290 834 777</b> |

O número de regantes inquiridos tem uma representatividade de 35%, para uma área inquirida de 85% e um consumo de 91%, face ao total de regantes inscritos no ano de 2019.



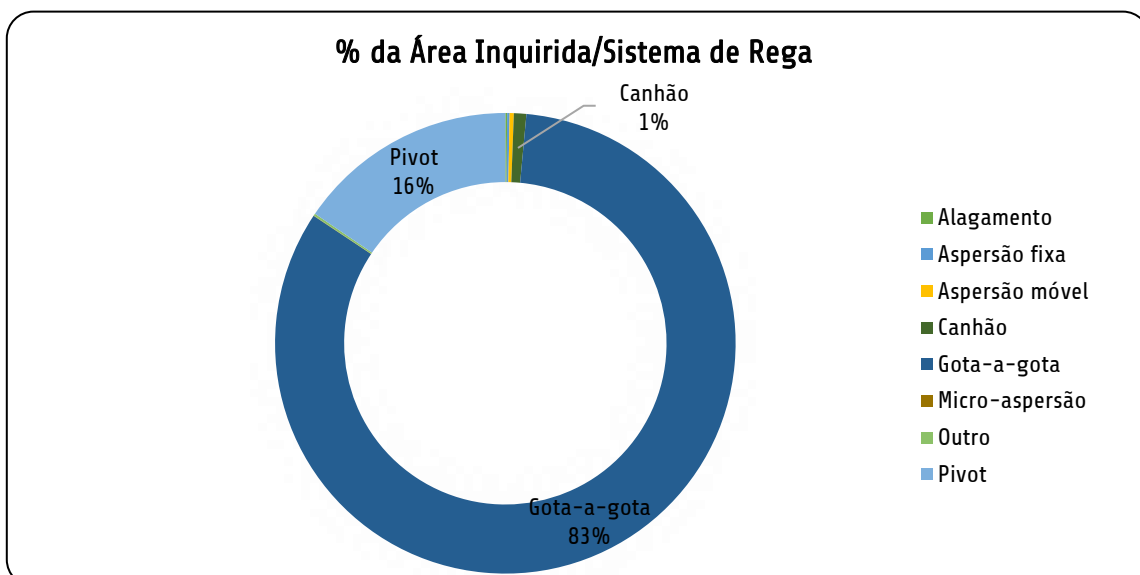
### a) Caracterização da Amostra por Grupo de Cultura

Verifica-se que da amostra inquirida, no que diz respeito ao Grupo de Cultura, o **Olival** representa **62% da área inquirida**, seguindo-se as culturas dos **Frutos Secos**, com uma representatividade de **13%**, quase o dobro face ao ano anterior, seguindo-se a cultura do **milho** e da **vinha**, com **7%** e **5%** respetivamente.



### b) Caracterização da Amostra por Sistema de Rega Utilizado

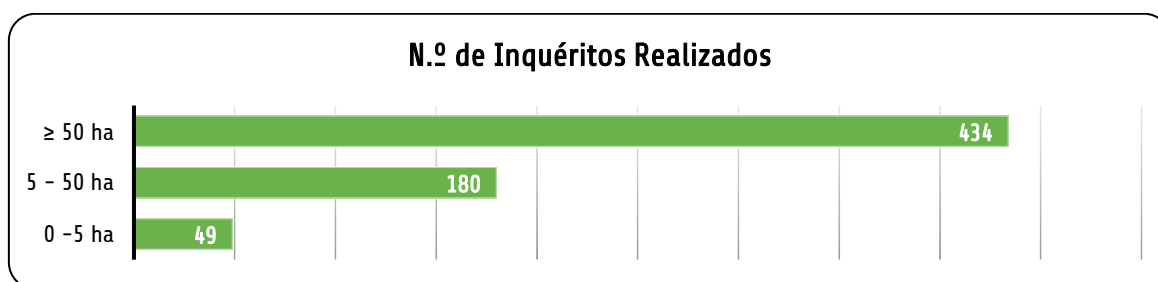
Relativamente ao sistema de rega, verifica-se que a **rega gota-a-gota** continua a ser o sistema de rega mais representativo, correspondendo a **83% da área inquirida**.



## c) 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 **65% dos inquéritos realizados**.

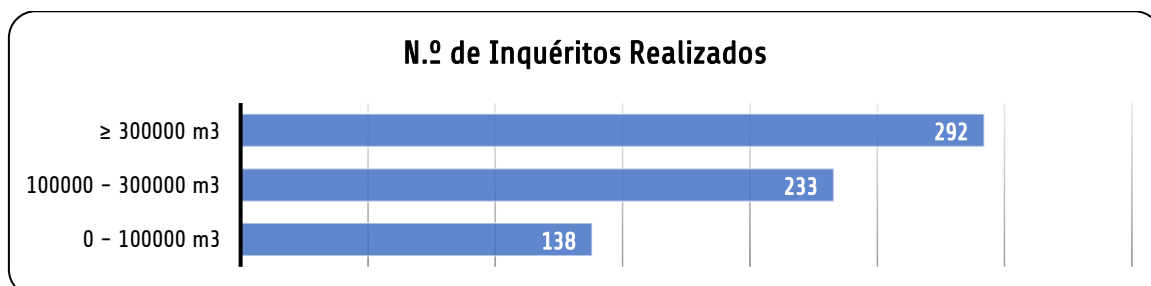
| Classe de Área (ha) | Área Inquirida (%) | N.º de Inquéritos (%) |
|---------------------|--------------------|-----------------------|
| 0 - 5               | 0,1%               | 7,4%                  |
| 5 - 50              | 6,4%               | 27,1%                 |
| ≥ 50                | 93,5%              | 65,5%                 |
| <b>Total</b>        | <b>100,0%</b>      | <b>100,0%</b>         |



## d) Caracterização da Amostra por Classe de Consumo

Do total da amostra, quanto ao consumo, verifica-se que cerca de **35% dos inquiridos** apresentam consumos entre **100.000–300.000 m<sup>3</sup>/regante** e **44%** representam consumos superiores a **300.000 m<sup>3</sup>/regante**.

| Classe de Consumo (m <sup>3</sup> ) | Consumo Inquirido (%) | N.º de Inquéritos (%) |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 0 - 100000                          | 1,3%                  | 20,8%                 |
| 100000 - 300000                     | 16,7%                 | 35,1%                 |
| ≥ 300000                            | 82,0%                 | 44,0%                 |
| <b>Total Geral</b>                  | <b>100,0%</b>         | <b>100,0%</b>         |

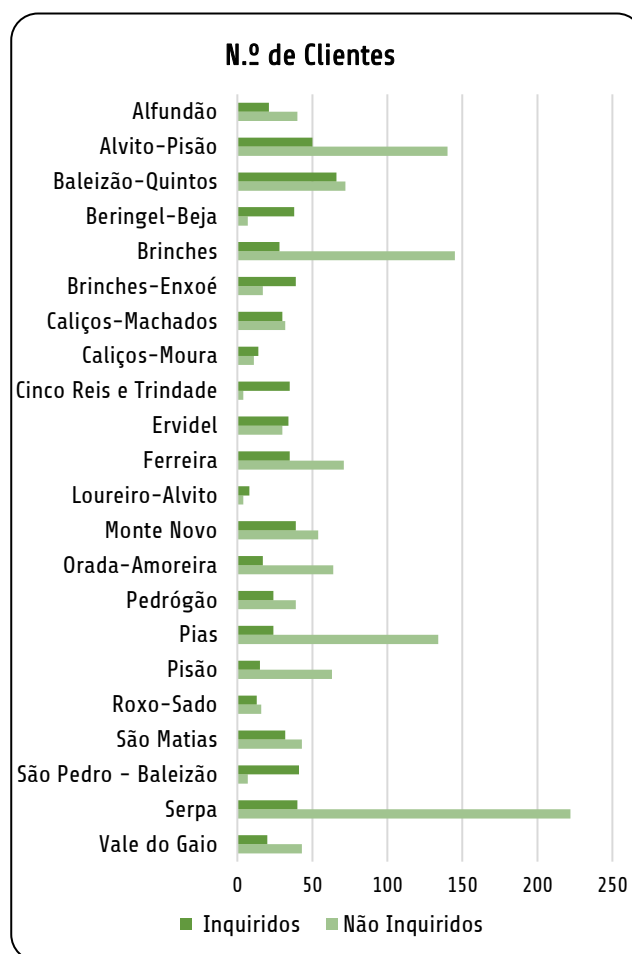


## 2.1 – Caracterização da Amostra por Perímetro de Rega

Considerando que o critério principal da escolha da amostra, para os inquéritos de 2019, foi clientes com consumos superiores a 100.000 m<sup>3</sup> por perímetro de rega, verificam-se algumas variações no número de inquéritos realizados por perímetro.

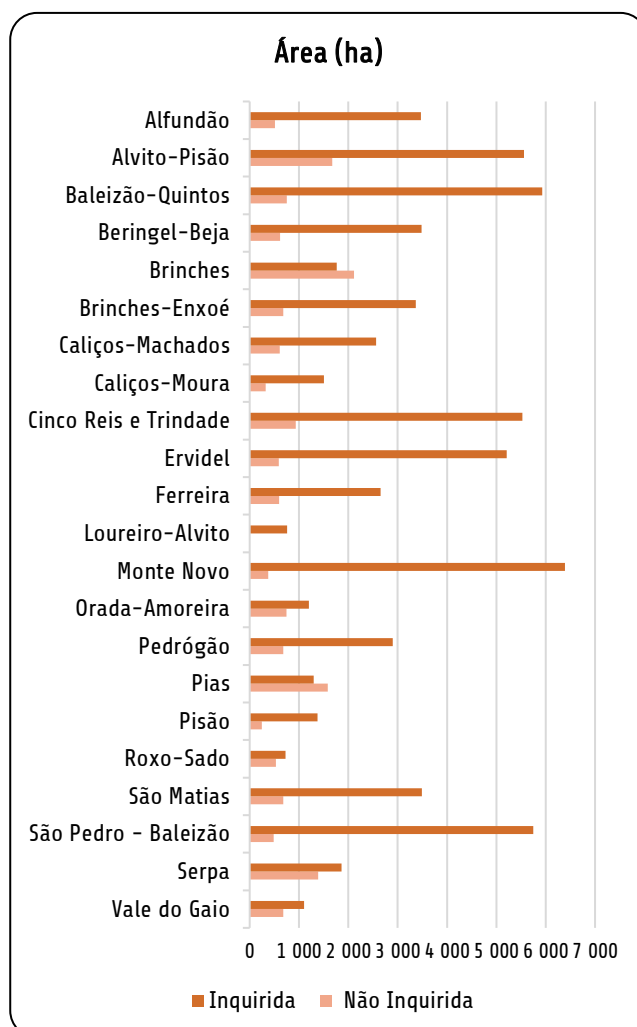
### a) Caracterização da Amostra por Perímetro de Rega e Número de Clientes Inquiridos

| Perímetro de Rega     | N.º de Inquiridos (%) |
|-----------------------|-----------------------|
| Alfundão              | 3%                    |
| Alvito-Pisão          | 8%                    |
| Baleizão-Quintos      | 10%                   |
| Beringel-Beja         | 6%                    |
| Brinches              | 4%                    |
| Brinches-Enxoé        | 6%                    |
| Caliços-Machados      | 5%                    |
| Caliços-Moura         | 2%                    |
| Cinco Reis e Trindade | 5%                    |
| Ervidel               | 5%                    |
| Ferreira              | 5%                    |
| Loureiro-Alvito       | 1%                    |
| Monte Novo            | 6%                    |
| Orada-Amoreira        | 3%                    |
| Pedrógão              | 4%                    |
| Pias                  | 4%                    |
| Pisão                 | 2%                    |
| Roxo-Sado             | 2%                    |
| São Matias            | 5%                    |
| São Pedro - Baleizão  | 6%                    |
| Serpa                 | 6%                    |
| Vale do Gaio          | 3%                    |
| <b>Total</b>          | <b>100%</b>           |



## b) Caracterização da Amostra por Perímetro de Rega e Área Inquirida

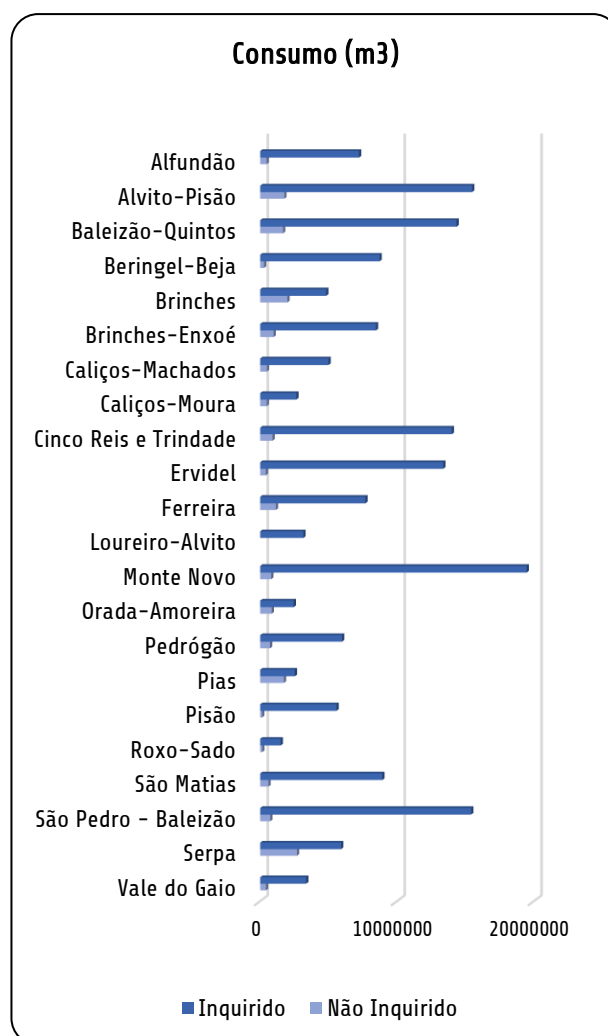
| Perímetro de Rega     | Área Inquirida (%) |
|-----------------------|--------------------|
| Alfundão              | 5%                 |
| Alvito-Pisão          | 8%                 |
| Baleizão-Quintos      | 8%                 |
| Beringel-Beja         | 5%                 |
| Brinches              | 3%                 |
| Brinches-Enxoé        | 5%                 |
| Caliços-Machados      | 4%                 |
| Caliços-Moura         | 2%                 |
| Cinco Reis e Trindade | 8%                 |
| Ervidel               | 7%                 |
| Ferreira              | 4%                 |
| Loureiro-Alvito       | 1%                 |
| Monte Novo            | 9%                 |
| Orada-Amoreira        | 1%                 |
| Pedrógão              | 4%                 |
| Pias                  | 3%                 |
| Pisão                 | 2%                 |
| Roxo-Sado             | 3%                 |
| São Matias            | 5%                 |
| São Pedro - Baleizão  | 8%                 |
| Serpa                 | 4%                 |
| Vale do Gaio          | 3%                 |
| <b>Total</b>          | <b>100%</b>        |





## c) Caracterização da Amostra por Perímetro de rega e Consumo Inquirido

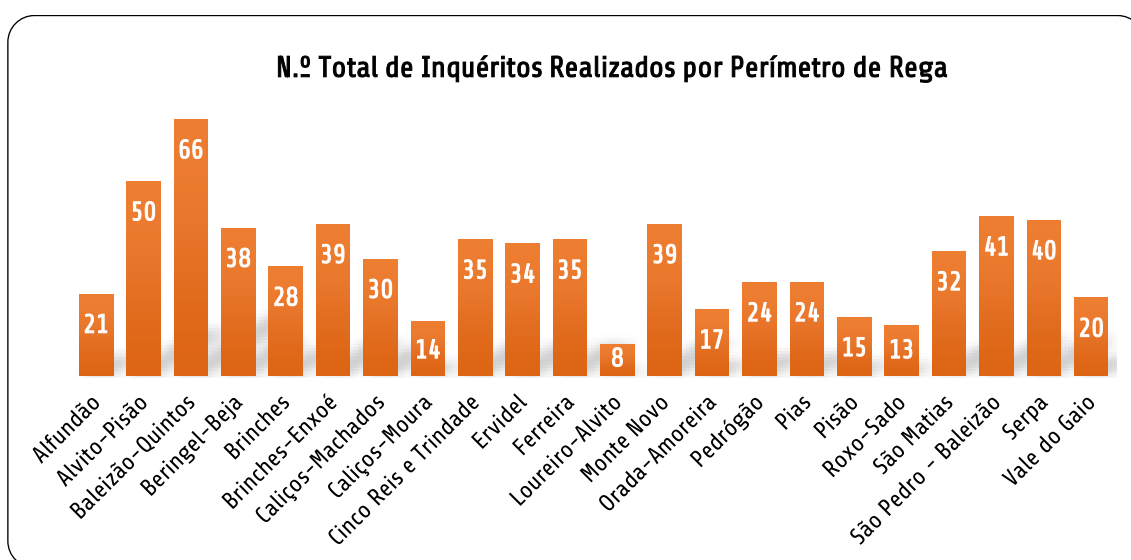
| Perímetro de Rega     | Consumo Inquirido (%) |
|-----------------------|-----------------------|
| Alfundão              | 4%                    |
| Alvito-Pisão          | 9%                    |
| Baleizão-Quintos      | 8%                    |
| Beringel-Beja         | 5%                    |
| Brinches              | 3%                    |
| Brinches-Enxoé        | 5%                    |
| Caliços-Machados      | 4%                    |
| Caliços-Moura         | 1%                    |
| Cinco Reis e Trindade | 8%                    |
| Ervidel               | 7%                    |
| Ferreira              | 4%                    |
| Loureiro-Alvito       | 1%                    |
| Monte Novo            | 8%                    |
| Orada-Amoreira        | 1%                    |
| Pedrógão              | 3%                    |
| Pias                  | 3%                    |
| Pisão                 | 3%                    |
| Roxo-Sado             | 1%                    |
| São Matias            | 6%                    |
| São Pedro - Baleizão  | 8%                    |
| Serpa                 | 4%                    |
| Vale do Gaio          | 2%                    |
| <b>Total</b>          | <b>100%</b>           |



### 3 – Análise dos Resultado face à Totalidade dos Inquéritos Realizados

Estabelecendo como prioridade a identificação dos pontos fortes, constrangimentos, áreas prioritárias de atuação e tendo em vista aumentar a satisfação dos clientes, foram analisados os parâmetros relacionados com o Serviço de Distribuição de Água para Rega e avaliados os Serviços prestados que mantêm contacto direto com os clientes.

Neste ponto, efetua-se a análise das respostas obtidas relativas à amostra total dos 663 inquéritos.



#### 3.1 – Resultados obtidos face ao Serviço de Distribuição de Água para Rega

Na tabela abaixo, apresentam-se os resultados relativos à avaliação do **Serviço de Distribuição de Água para Rega** numa escala de 1 a 10. Para os parâmetros **Inscrição**, **Facilidade de contacto** e **Faturação cobranças**, o 1 significa muito difícil e o 10 muito fácil; nos parâmetros **Qualidade da Água para Rega** e **Fornecimento de Água para Rega**, o 1 significa má qualidade e o 10 boa qualidade; na **Rapidez de Resolução** o 1 significa muito demorado e 10 muito rápido; por último o parâmetro **Apoio técnico exploração** o 1 significa muito incipiente e o 10 muito completo.

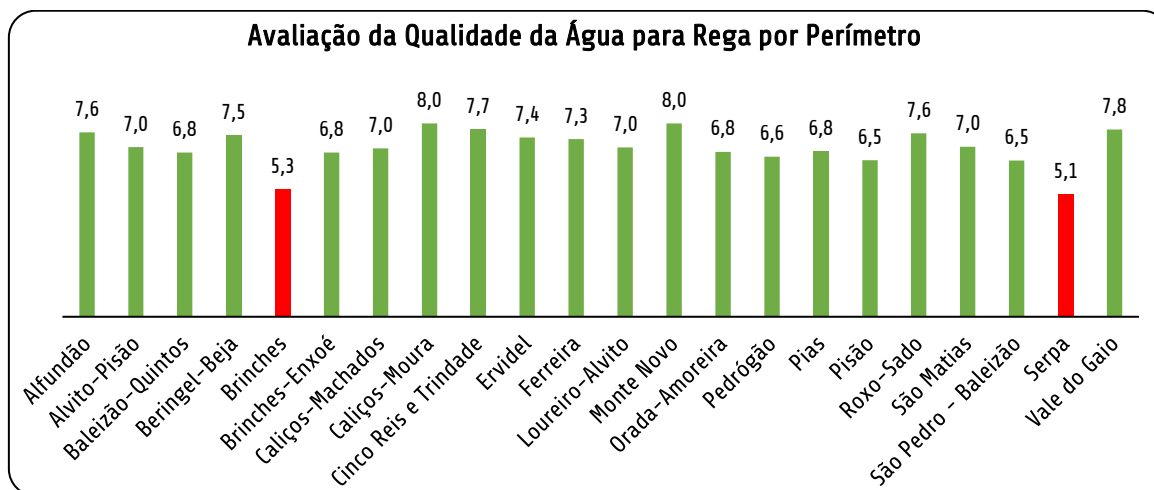
Desta forma, foi feito o tratamento dos resultados por grupo de questões de respostas, para evidenciar a média do grau de satisfação, bem com a percentagem do número de respostas obtidas para cada parâmetro em análise.

| Avaliação do Serviço de Distribuição de Água para Rega | Média das Respostas | % de respostas obtidas |
|--|---------------------|------------------------|
| Inscrição  | 9,0                 | 100%                   |
| Facilidade Contacto                                    | 8,9                 | 99%                    |
| Qualidade da Água para Rega                            | 7,0                 | 99%                    |
| Fornecimento de Água para Rega                         | 7,8                 | 100%                   |
| Rapidez de Resolução                                   | 8,2                 | 98%                    |
| Apoio técnico exploração                               | 8,6                 | 98%                    |
| Faturação e Cobranças                                  | 8,4                 | 98%                    |

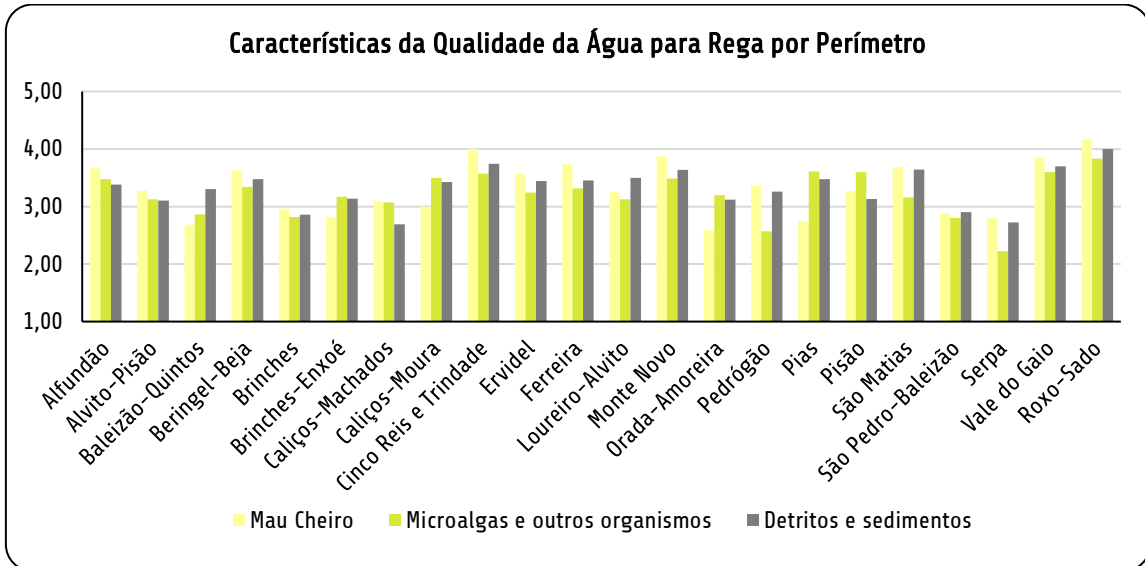
Nos gráficos seguintes, apresenta-se uma avaliação mais detalhada dos parâmetros **Qualidade da Água para Rega** e do **Fornecimento de Água para Rega**, porque são considerados os indicadores mais expressivos para a avaliação do **Serviço de Distribuição de Água para Rega**.

#### a) Avaliação da Qualidade e das Características da Água para Rega por Perímetro

Verifica-se, que quanto à **Qualidade da Água para Rega**, os perímetros assinalados a vermelho (Brinches e Serpa), apresentam uma valoração média superior de 5, o que traduz, embora positiva, alguma insatisfação relativamente à qualidade da água para rega. No entanto, não existem valorações médias superiores a 8, o que representa um grau de satisfação médio relativamente a este parâmetro.

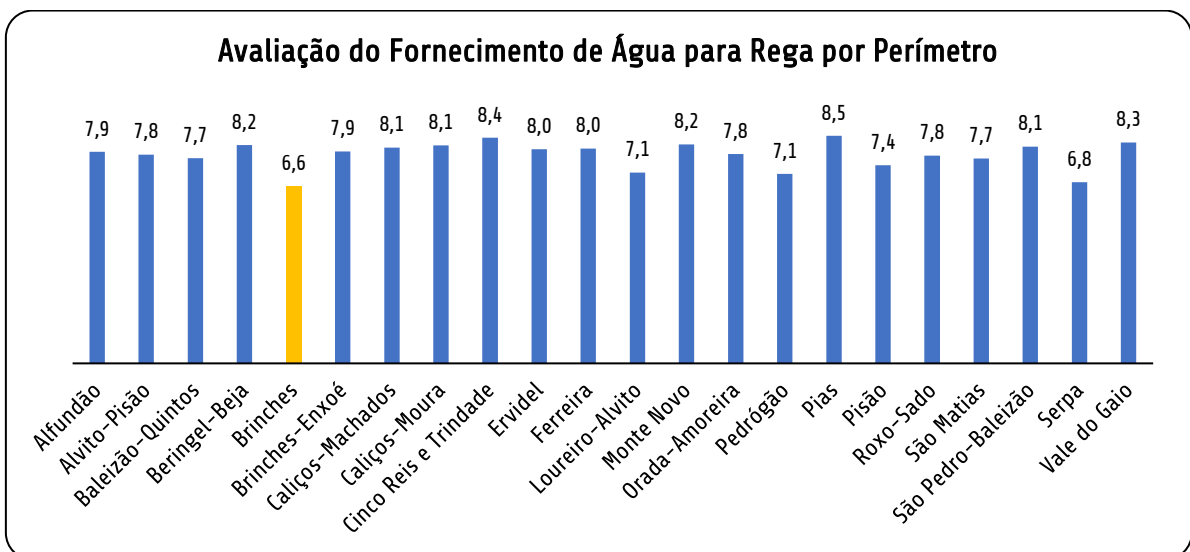


Quanto às **Características da Qualidade da Água para Rega**, foram analisados os parâmetros: mau cheiro, detritos/sedimentos e microalgas/outras organismos. De uma escala de 1 a 5, onde 1 significa “Sempre” e 5 significa “Nunca”, verifica-se, que o perímetro de rega de Serpa é onde existe uma maior insatisfação relativamente à qualidade da água para rega.

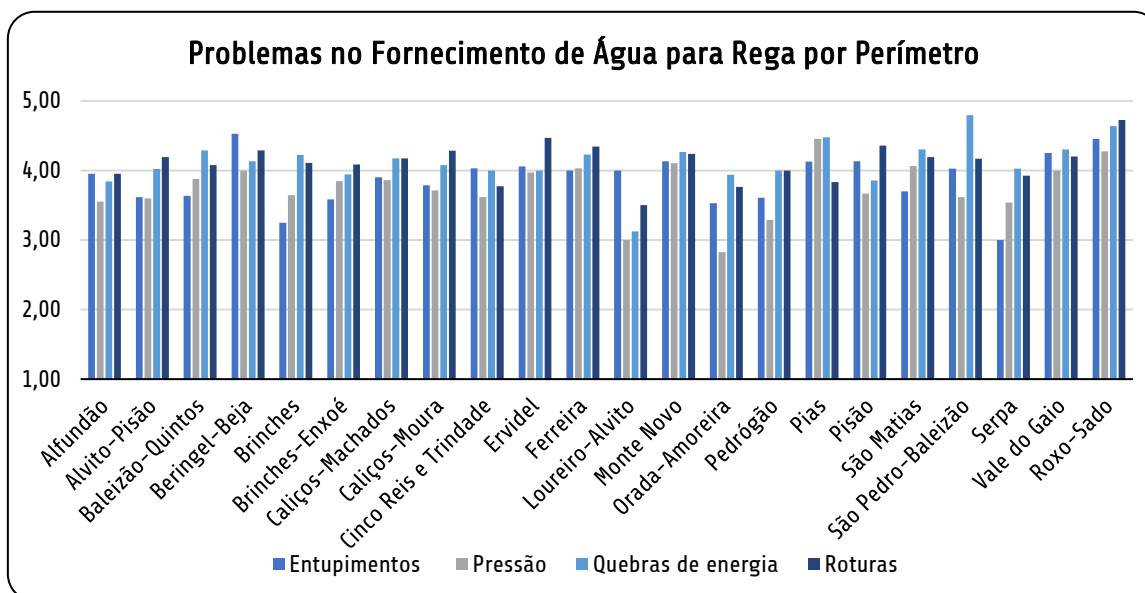


#### b) Avaliação de Problemas no Fornecimento de Água para Rega por Perímetro

Relativamente ao **Fornecimento de Água para Rega**, no cômputo geral, as valorações apresentadas, em todos os perímetros de rega, são superiores a 6,5 demonstrado claramente um grau de satisfação muito positivo face a este parâmetro.



Quanto aos **Problemas no Fornecimento de Água para Rega**, foram analisados os parâmetros: Entupimentos, Pressão, Quebras de Energia e Roturas. Na generalidade, podemos afirmar que não são identificados problemas significativos no fornecimento de água para rega, sendo a valoração média de 3, numa escala de 1 a 5, onde 1 significa “Sempre” e 5 significa “Nunca”.



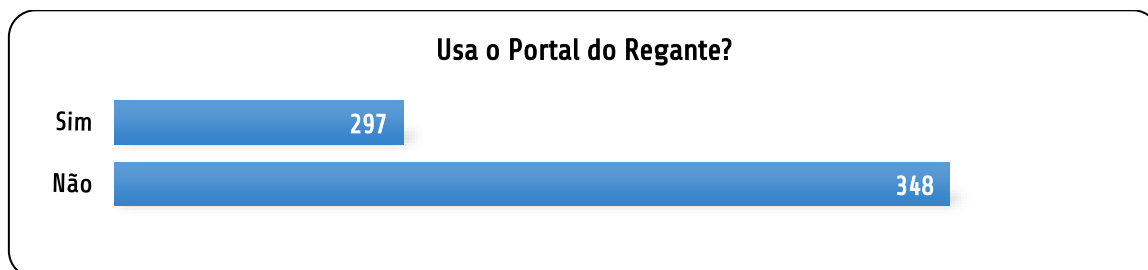
### 3.2 – Resultados obtidos face à Avaliação de Outros Serviços Prestados pela EDIA

Para além da avaliação do Serviço de Distribuição de Água para Rega, foram também avaliados alguns dos serviços prestados pela EDIA, que mantêm contacto direto com o cliente.

Desta forma, na tabela seguinte, apresenta-se a percentagem do número de respostas obtidas para cada serviço em análise e a média do grau de satisfação, numa escala de 1 a 10. Em que para os serviços **Apoio na Adesão ao Regadio, Promoção e Cartografia** o 1 significa muito mau e o 10 muito bom.

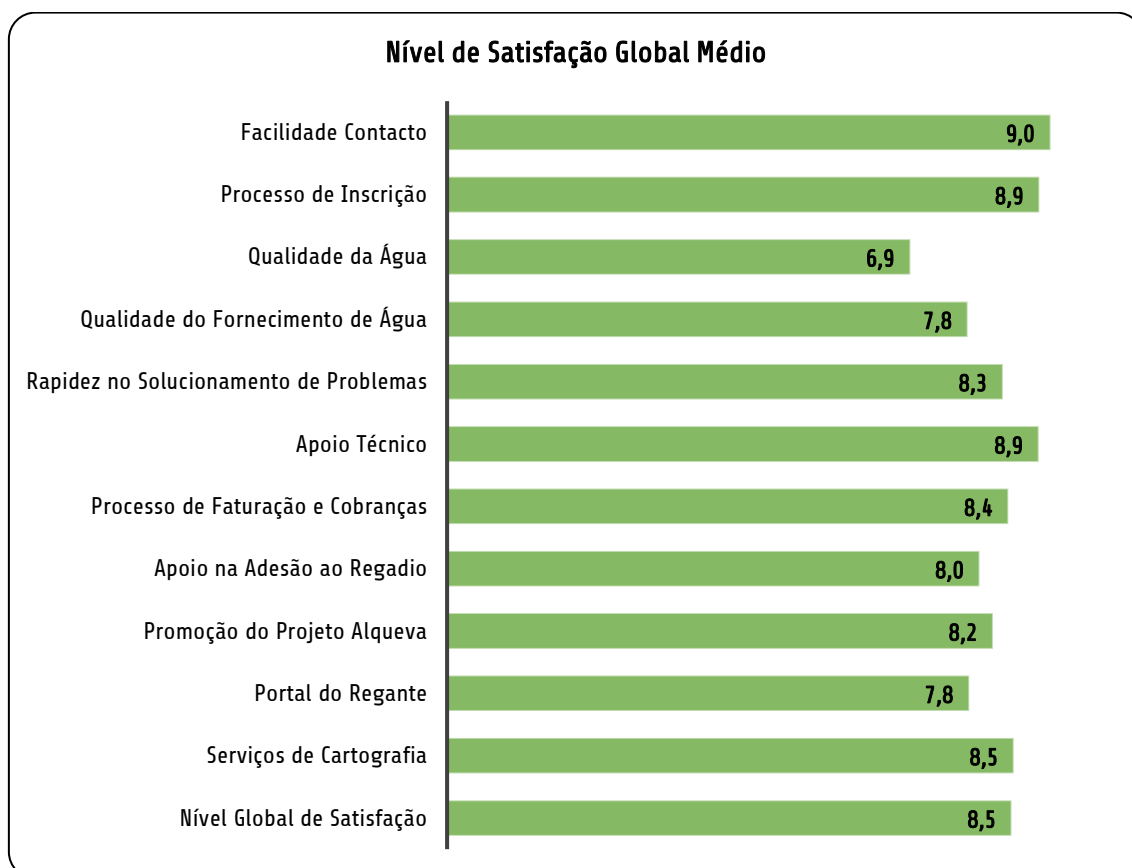
| Avaliação de Outros Serviços Prestados pela EDIA | Média das Respostas | % de respostas obtidas |
|--|---------------------|------------------------|
| Apoio na Adesão ao Regadio                       | 8,0                 | 79%                    |
| Promoção   | 8,2                 | 92%                    |
| Portal do Regante                                | 7,8                 | 45%                    |
| Cartografia                                      | 8,5                 | 79%                    |

Sobre o **Portal do Regante**, foi questionada a sua utilização. Dos 663 inquiridos, 297 afirmaram utilizar este serviço e é sobre este número que se calculou o grau de satisfação, em que o 1 significa muito insatisfeito e o 10 muito satisfeito.



### 3.3 – Análise do Nível de Satisfação Global Médio

O Nível de Satisfação Global médio, corresponde à média simples das avaliações obtidas por perímetro de rega e por parâmetro e serviço caracterizado.



É de salientar que os valores médios obtidos para cada parâmetro e serviço estudados foram muito positivos, na medida em que numa escala qualitativa de 1 a 10, a maioria teve uma avaliação média igual ou superior a 8.

De notar que não houve em termos globais, ou em qualquer parâmetro ou serviço, nenhuma valorização negativa. Os parâmetros com maior destaque na avaliação global foram: Facilidade de Contacto, Inscrição e Apoio Técnico prestado pela Exploração, com valores de 9/10 e 8,9/10 respetivamente.

O parâmetro avaliado de forma menos favorável, embora valorado acima de 6,5, refere-se à Qualidade da Água para Rega. É sem dúvida o ponto com a notação mais baixa, existindo queixas, maioritariamente, ao nível da presença de microalgas e outros organismos.

Sabemos a sensibilidade desta temática e alguns empolamentos dos inquiridos. Gerir massas de água nas condições climáticas do EFMA torna alguns destes aspetos de difícil gestão, mas as queixas apresentadas deverão ser alvo de análise das causas, por forma a gerar um esforço de melhoria, pelo que deverá existir nesta rubrica alguma atenção por parte da EDIA.

Em todos os outros parâmetros e serviços, de uma forma geral, a apreciação global é muito positiva, acima de 8, com índices de satisfação homogéneos e bastante expressivos.

### 3.4 – Análise de Satisfação Média por Perímetro de Rega

No quadro seguinte apresentam-se, por perímetro de rega, as médias dos valores obtidos em cada uma das rubricas inquiridas.

| Perímetro de Rega     | Facilidade Contacto | Inscrição  | Qualidade da Água | Qualidade do Fornecimento de Água | Rapidez no Solucionamento de Problemas | Apoio Técnico | Faturação e Cobranças | Apoio na Adesão ao Regadio | Promoção do Projeto Alqueva | Portal do Regante | Serviços de Cartografia | Satisfação Global | Total Perímetro |
|-----------------------|---------------------|------------|-------------------|-----------------------------------|--|---------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|
| Alfundão              | 8,2                 | 8,6        | 7,6               | 7,9                               | 8,0                                    | 8,6           | 8,6                   | 7,0                        | 8,1                         | 8,3               | 8,3                     | 8,4               | 8,1             |
| Alvito-Pisão          | 8,9                 | 9,0        | 7,0               | 7,8                               | 8,2                                    | 8,6           | 8,4                   | 8,1                        | 8,4                         | 8,2               | 8,7                     | 8,5               | 8,3             |
| Baleizão-Quintos      | 9,2                 | 8,5        | 6,8               | 7,7                               | 7,9                                    | 8,8           | 8,4                   | 7,5                        | 8,2                         | 7,8               | 8,3                     | 8,5               | 8,1             |
| Beringel-Beja         | 9,2                 | 9,3        | 7,5               | 8,2                               | 8,5                                    | 9,0           | 9,1                   | 8,0                        | 8,1                         | 7,9               | 8,4                     | 8,6               | 8,5             |
| Brinches              | 9,1                 | 9,2        | 5,3               | 6,6                               | 7,8                                    | 8,6           | 7,1                   | 7,7                        | 8,1                         | 7,7               | 9,1                     | 8,0               | 7,9             |
| Brinches-Enxoé        | 9,0                 | 9,1        | 6,8               | 7,9                               | 8,4                                    | 8,9           | 8,6                   | 8,1                        | 8,1                         | 7,7               | 8,8                     | 8,4               | 8,3             |
| Caliços-Machados      | 8,9                 | 9,1        | 7,0               | 8,1                               | 8,6                                    | 8,8           | 8,3                   | 8,3                        | 8,5                         | 7,4               | 8,5                     | 8,6               | 8,3             |
| Caliços-Moura         | 9,4                 | 9,3        | 8,0               | 8,1                               | 8,9                                    | 9,1           | 9,2                   | 7,9                        | 7,5                         | 6,8               | 8,6                     | 8,7               | 8,5             |
| Cinco-Reis e Trindade | 9,5                 | 9,0        | 7,7               | 8,4                               | 8,4                                    | 9,1           | 8,5                   | 8,0                        | 8,0                         | 7,9               | 8,6                     | 8,6               | 8,5             |
| Ervidel               | 9,2                 | 8,7        | 7,4               | 8,0                               | 8,7                                    | 8,9           | 8,8                   | 7,9                        | 8,4                         | 7,3               | 8,4                     | 8,6               | 8,4             |
| Ferreira              | 8,9                 | 8,7        | 7,3               | 8,0                               | 8,6                                    | 9,1           | 8,6                   | 7,6                        | 8,1                         | 7,8               | 8,8                     | 8,7               | 8,4             |
| Loureiro-Alvito       | 8,1                 | 8,4        | 7,0               | 7,1                               | 7,4                                    | 7,9           | 8,4                   | 7,6                        | 7,9                         | 6,5               | 7,3                     | 7,5               | 7,6             |
| Monte Novo            | 9,0                 | 9,0        | 8,0               | 8,2                               | 8,8                                    | 9,0           | 7,9                   | 8,1                        | 8,3                         | 7,9               | 8,4                     | 8,5               | 8,4             |
| Orada-Amoreira        | 8,4                 | 8,6        | 6,8               | 7,8                               | 8,0                                    | 9,0           | 8,8                   | 8,4                        | 8,2                         | 8,6               | 8,3                     | 8,1               | 8,2             |
| Pedrogão              | 8,9                 | 9,0        | 6,6               | 7,1                               | 7,3                                    | 8,3           | 8,0                   | 7,6                        | 7,4                         | 8,6               | 8,4                     | 8,1               | 7,9             |
| Pias                  | 9,5                 | 9,5        | 6,8               | 8,5                               | 7,6                                    | 8,9           | 7,4                   | 8,2                        | 8,7                         | 6,3               | 7,6                     | 8,5               | 8,1             |
| Pisão                 | 8,7                 | 8,6        | 6,5               | 7,4                               | 8,5                                    | 8,7           | 8,2                   | 8,2                        | 8,3                         | 8,2               | 8,9                     | 8,2               | 8,2             |
| São Matias            | 9,4                 | 8,9        | 7,0               | 7,7                               | 8,8                                    | 9,3           | 8,9                   | 8,5                        | 8,4                         | 8,1               | 8,8                     | 8,8               | 8,5             |
| São Pedro-Baleizão    | 9,4                 | 8,8        | 6,5               | 8,1                               | 8,9                                    | 9,1           | 8,4                   | 7,7                        | 8,0                         | 8,1               | 8,6                     | 8,8               | 8,4             |
| Serpa                 | 9,0                 | 8,6        | 5,1               | 6,8                               | 8,1                                    | 8,8           | 8,5                   | 8,5                        | 8,2                         | 7,8               | 8,4                     | 8,0               | 8,0             |
| Vale do Gaio          | 9,0                 | 8,7        | 7,8               | 8,3                               | 8,7                                    | 8,9           | 8,3                   | 8,0                        | 8,6                         | 8,4               | 8,6                     | 8,7               | 8,5             |
| Roxo-Sado             | 9,3                 | 9,0        | 7,6               | 7,8                               | 8,6                                    | 9,1           | 9,1                   | 8,8                        | 8,3                         | 8,7               | 8,3                     | 8,6               | 8,6             |
| <b>Total</b>          | <b>9,0</b>          | <b>8,9</b> | <b>7,0</b>        | <b>7,9</b>                        | <b>8,4</b>                             | <b>8,9</b>    | <b>8,4</b>            | <b>8,0</b>                 | <b>8,2</b>                  | <b>7,9</b>        | <b>8,5</b>              | <b>8,5</b>        | <b>8,3</b>      |

Verifica-se uma homogeneidade global por rubrica e por perímetro. Destacando-se a não existência de valorações negativas. Contudo, no parâmetro qualidade da água para rega, alguns perímetros apresentam valorações baixas. Estas valorações deverão carecer do envolvimento das áreas respetivas no contato direto aos regantes, de forma a se perceber o problema identificado, ou a justificação da notação.



### 3.5- Comentários/Sugestões dos Inquiridos aos Serviços Prestados

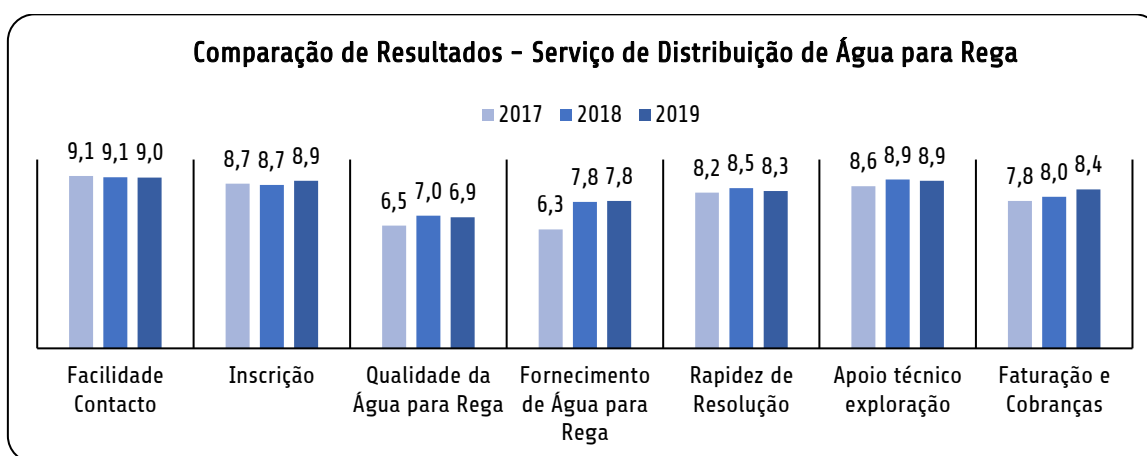
Após análise dos comentários/sugestões efetuados por alguns regantes inquiridos (Anexo I), verifica-se que a maioria das observações dizem respeito a sete questões fundamentais:

- a) Qualidade e fornecimento da água, em que se manifestam queixas de entupimentos ao nível da 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 uma vez que não existe alteração na área;
- c) O preço da água;
- d) Pretensão de aviso por "sms" dos cortes de água, aquando da manutenção dos sistemas de rega;
- e) *Layout* da fatura mais claro e simplificado. Emissão da fatura do último trimestre, de cada ano, antecipada para final de janeiro, para facilitar o fecho de contas das empresas. Fatura eletrónica;
- f) Pretensão dos regantes a título precário no enquadramento de regantes a título definitivo;
- g) Atualizações ao nível do Portal do Regante referentes a:
  - Possibilidade de exportar dados climáticos para *Excel*;
  - Inscrição através do Portal do Regante;
  - Consulta num *login* de todos os consumos das empresas;
  - Alertas de interrupção de fornecimento de água;
  - Disponibilização de cartas de solos para o tema "Agricultura de Precisão".

## 4 – Comparação de Resultados face aos Anos Anteriores

### 4.1 – Comparação de Resultados do Serviço de Distribuição de Água para Rega

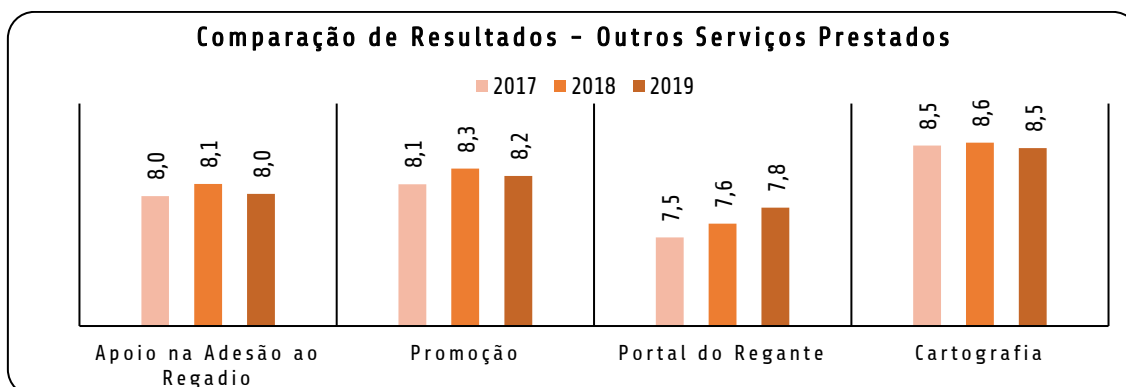
Comparativamente aos anos anteriores, verifica-se que nos parâmetros: Inscrição, Faturação e Cobranças, o nível de satisfação aumentou. No que respeita ao Fornecimento e Apoio Técnico, o nível de satisfação manteve-se, enquanto nos restantes parâmetros houve uma diminuição, muito pouco significativa, face ao ano de 2018.



### 4.2 – Comparação de Resultados dos Outros Serviços Prestados pela EDIA

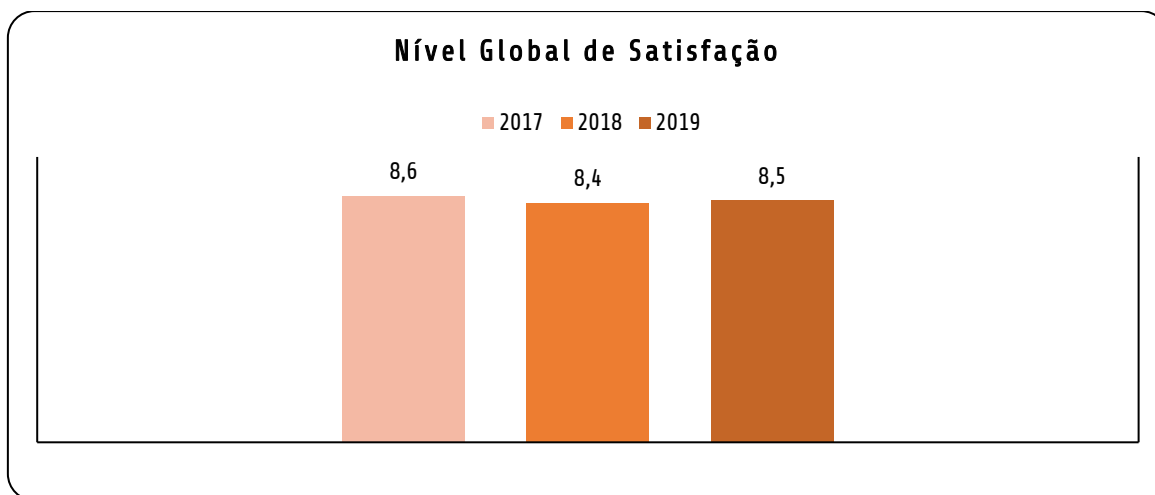
Relativamente aos restantes serviços prestados pela EDIA, verifica-se uma diminuição do nível de satisfação, de apenas 0,1, face ao ano de 2018 em todos os parâmetros, à exceção do Portal do Regante, onde se verifica um aumento.

É de salientar que em termos globais, a diminuição verificada é quase nula, atendendo ao facto de que houve um aumento do número de inquiridos, de cerca de 20%, relativamente ao ano anterior.



### 4.3 – Comparação de Resultados do Nível Global de Satisfação

Relativamente às respostas obtidas para este parâmetro, verifica-se um aumento de 0,1 face ao ano anterior. Este aumento resulta quer do acréscimo do número de regantes inquiridos, quer da sua satisfação global face aos serviços prestados pela EDIA.



## 5 – Conclusão e Considerações Finais

---

Os resultados obtidos nos inquéritos refletem um nível de satisfação acima da média, não se verificando quaisquer valorações inferiores a 5. A análise destes resultados permitem-nos verificar uma valorização notória dos clientes face ao desempenho dos serviços prestados pela EDIA.

Torna-se assim imprescindível ser dada continuidade a este meio de auscultação, como objetivo anual e estratégico da empresa. Este meio permite-nos recolher informação fundamental à melhoria contínua dos serviços visados neste relatório, sendo necessário que a informação recolhida, seja divulgada internamente, para que os diferentes departamentos e respetivos colaboradores conheçam não só o seu desempenho, mas que também tenham em consideração as recomendações de melhorias propostas pelos clientes.

Nesta perspetiva de continuidade queremos continuar a avaliar o índice de satisfação junto dos nossos clientes, sendo que para isso necessitamos da imprescindível colaboração de todos os departamentos que mantenham contacto direto com os clientes.

Por último, sugere-se que o presente relatório fique disponível *online*, no site da EDIA, podendo ser consultado por qualquer interessado.

---

## ANEXOS

## Anexo I- Comentários/Sugestões dos Inquiridos

### Alfundão

- Melhorar o agendamento de limpezas e manutenção de condutas, de forma a não coincidir com a rega das culturas, de forma a não colocar em causa o rendimento das mesmas.
- Sugerimos que da próxima vez que procederem à limpeza do sistema, avisem com antecedência, pois ficamos sem água numa altura em que as árvores estavam com fruto e precisavam de ser regadas.

### Alvito-Pisão

- A EDIA devia informar os regantes sobre qual o consumo/ano autorizado antes de tomar decisões.
- A EDIA não informa corretamente sobre a quantidade de água/ano autorizada em cada perímetro de rega.
- A minha preocupação é que o nosso gado bebe água (filtrada e tratada) da EDIA. Estou com medo de ficar limitada em água no período de seca. A nossa exploração/gado está dependente de água da EDIA. Gostava de saber se podem dar uma certeza para ficar com água para os nossos animais. Obrigada!
- Da minha parte tem corrido tudo do melhor, não tenho reparos a fazer, que continuem assim.
- Em relação ao preço da água este é um bocado elevado.
- Gostaríamos de ver uma solução do regime dos regantes a título precário.
- Gostaríamos que o barranco fosse limpo, pois está a estragar a vedação e passam muitos animais para dentro da propriedade.
- Melhorar o Portal do Regante e qualidade da água em alguns blocos de rega ao nível das microalgas.
- O meu perímetro de rega tem uma ventosa, que tem uma Figueira que já dá figos.
- Possibilidade de exportação de dados climáticos para *Excel* no Portal do Regante.
- Se houver possibilidade gostaria que o plano de rega abrangesse a área no concelho de Moura, que vai até Safara.
- Solicita-se que o custo da água seja revisto.

### Baleizão-Quintos

- Antes de mandar cartas com aviso de penhora deve ser avisado o proprietário por telefone.
- Campo 1,11 - Dano no solenoide no hidrante.
- Durante o verão tive vários problemas de entupimento dos bicos do pivot, por existência de microalgas. Água por vezes com mau cheiro. Agradecia esta resolução.
- Existem por resolver questões sobre uma parcela a qual foi irrigada desde 2015 e pelo facto de processualmente na campanha passada foi inscrita 1.ª vez como precário existe indecisão sobre fornecimento de água para a mesma. Esta questão já devia estar resolvida desde a campanha passada quando o problema foi comunicado.
- Inscrição através do Portal do Regante. Possibilidade de consultar num *login* todos os consumos das empresas. Alertas de interrupção de fornecimento de água. Disponibilizar cartas de solos para o tema "Agricultura de Precisão".
- Limpeza dos canais com mais regularidade.
- Melhorar o Portal do Regante
- Muitos entupimentos na zona da Salvada. Demora no solucionamento das roturas.
- No caso de avaria, aviso por mensagem.

- O contador do hidrante deveria estar visível ao usufrutuário. Torneira para abrir e fechar o hidrante é de fraca qualidade, ainda assim estou muito contente com o serviço prestado.
- Solicito vistoria ao hidrante por estar constantemente a perder água mesmo quando não está a regar. Peço contacto para estar presente.
- Valor da água e taxas de conservação elevado!!!

#### Beringel-Beja

- Continuem o bom trabalho!

#### Brinches

- A qualidade da água é pouco satisfatória
- Estou satisfeito
- Proximidade ao agricultor, técnicos especializados na área, melhoramento da qualidade da água.

#### Brinches-Enxoé

- É importante a consulta por parte do agricultor dos caudais consumidos por hidrante de forma contínua que possibilite detetar falhas no fornecimento e quantificar o número de horas de rega perdidas. Só deste modo se pode compensar as horas perdidas.
- Falta manutenção dos caminhos rurais construídos pela EDIA.
- Manutenção dos caminhos da EDIA, não tem sido feita.
- Melhorar a estrutura das faturas, não a alterando todos os trimestres. Enviar as faturas referentes ao 4.º trimestre do ano, antes de março do ano seguinte, se possível logo no início de janeiro, para facilitar o fecho de contas da nossa empresa.
- O preço da água é muito elevado.
- Preço elevado dos custos dos serviços prestados.
- Revisão em baixa dos preços e custos associados.

#### Caliços-Machados

- A EDIA deve informar sobre a quantidade de água autorizada em cada perímetro antes de cativar as empresas de investidores.
- A EDIA não informa sobre a quantidade de água autorizada a cada perímetro.
- Melhorar a qualidade da água.
- No global estou satisfeito exceto o preço da água. É um valor muito alto de despesa anual para a agricultura.
- Problemas com algas nos filtros de rega.
- Revisão em baixa dos custos associados ao fornecimento de água.
- Sugiro que seja realizada a limpeza das condutas com maior frequência, por forma a melhorar a qualidade da água, isto é, reduzir a quantidade de detritos presentes na água.

#### Caliços-Moura

- O serviço prestável tem sido impecável e o atendimento também.
- Preço da água bastante caro. Julgo ser muito importante considerar as plantações a título precário nas mesmas condições que o restante perímetro de rega.

#### Cinco Reis e Trindade

- A descrição das faturas devia ser mais simplificada.
- Continuem o bom trabalho!
- No alargamento dos 50.000 ha que o Governo/EDIA, querem fazer, deveriam começar por contabilizar os 20.000 ha de precários a quem a EDIA incentivou a colocar culturas permanentes. A esta medida chama-se "HONESTIDADE".
- Obrigado! Bom trabalho
- Qualidade da água aumenta o risco de entupimento (pH elevado, carbonatos).
- Reavaliação do preço da água que considero excessivo para projetos ainda não produtivos.

#### Ervidel

- Continuem a executar o vosso trabalho ao mesmo nível! Parabéns!
- Esforço no sentido de baixar o preço da água. Ter em atenção o preço do aluguer dos sensores de humidade para empresa, principalmente as mais pequenas.
- Há perímetros onde é gravítico e cobram com pressão porque os hidrantes estão colocados em zonas baixas e os proprietários têm que criar pressão.
- Indicação dos m<sup>3</sup> do contador nas faturas.
- Os hidrantes, no final do troço, normalmente, a água está sempre suja e com detritos.

#### Ferreira

- Verificar email de 27/05/2019 – jcmsaiao@edia.pt para reposição de valores pagos a mais.
  - Indignação perante a obrigação de realizar as obras numa boca partilhada, pelo 1º utilizador sem que os gastos sejam partilhados pelos beneficiários.
  - Indignação por ser obrigado a liquidar uma dívida existente e que desconhecia quando comprei o terreno. Entendo que a EDIA está a fazer chantagem sobre uma obrigação que não é minha.
- Manter os reservatórios intermédios sempre cheios para evitar aumento da salinidade e dos bicarbonatos que são em excesso.

#### Loureiro-Alvito

- É da maior importância que a EDIA acautele a garantia da disponibilização de água às áreas de regadio atuais. Os preços da água são compatíveis apenas com culturas permanentes.

#### Monte Novo

- Considerarem a possibilidade de haver um incentivo para o uso eficiente da água, fazendo repercutir um benefício (€/m<sup>3</sup>) para consumos dentro ou abaixo dos intervalos de referência, com sanções para valores acima desses mesmos intervalos.
- Considero o preço da água elevado.
- Preço da água muito alto sobretudo para culturas anuais com pouco rendimento e alto consumo de água (tomate, milho, etc....).
- Prestar mais atenção às leituras da água, conservar com mais rigor as estradas existentes, ajudas ao preço da água e energia que é uma renda permanente.
- Taxa de conservação extremamente elevada, fracturação desatualizada no tempo em que o agricultor recebe dinheiro para poder pagar.
- Valor de pagamento de água muito exagerado.

#### Orada-Amoreira

- Não estou satisfeita pelo facto de não ter água nos Coutos de Moura.
- Pressão a mais no hidrante. No início disseram que teria pressão de 2-3 bar. Por vezes chegamos a ter 6 bars de pressão o que é muito perigoso para a nossa bombagem.
- Revisão em baixa dos custos associados ao regadio.

#### Pedrógão

- Fatura do último trimestre antecipada para final de janeiro do ano seguinte. Fatura eletrónica.
- pH muito superior ao limite. Má gestão de intervenção de manutenção e ou reparação.
- Prédio – o canal tem purga constante, encharca a parcela de cevada, neste momento é impossível entrar na mesma e compromete a cultura.
- Quando há avarias os técnicos devem ter peças disponíveis para troca. Avisar com antecedência os cortes de água. Colocar válvulas de autolimpeza nos finais de linha.
- Relativamente à promoção do projeto Alqueva e do território, considero que tem sido pouco cautelosa, pois tenho receio que a água falte nos próximos anos.

#### Pias

- Cloretos muito altos, pH próximo do limite bicarbonatos do máximo.
- Deve ser revisto o *layout* das faturas urgente. Não é fácil entender.
- O *layout* da fatura poderá ser melhorado para uma melhor interpretação da mesma.



### Pisão

- Continuamos neste hidrante com indicação de baixa pressão nos pivots, quando pagamos alta pressão. Continuamos com o nosso problema.
- Continuo sem receber convites para colóquios, seminários, etc. que possam decorrer nas instalações da EDIA. O meu e-mail já o têm.
- Tive problemas na produção devido à quebra de pressão. Depois de comunicado não tive mais problemas, mas o mal já estava feito.

### Roxo-Sado

- Foi apresentado um requerimento dirigido ao Sr. Presidente do Conselho de Administração em fevereiro de 2019, ao qual não obtivemos qualquer resposta. Consequentemente, houve um grande atraso no processo de eletrificação da casa de rega, causando elevados prejuízos económicos.

### São Matias

- Muitos problemas de microalgas nas condutas.
- Promoção do uso eficiente da água. Combater o consumo de luxo nas diversas culturas e aplicar apenas a água necessária ao equilíbrio vegetativo das plantas. Para aqueles que estão de passagem pela região, fazer entender que a sustentabilidade do ecossistema agrícola na área do perímetro Alqueva, para além do pilar da economia, tem também o pilar social e o pilar ambiental. Uma vez que a água disponível para a rega e consumo humano é um bem que tende a escassear, então não deve ser usada para o desequilíbrio ambiental dos solos do perímetro, mas sim utilizada com eficiência, tendo em conta a sustentabilidade da região para as gerações atuais, mas sobretudo para as futuras.
- Salientamos a competência de todo o pessoal da EDIA, nomeadamente do Sr. Eng. Duarte Janeiro.

### São Pedro – Baleizão

- Encontramos peixes no filtro à saída do hidrante com frequência. Introduzir precários no perímetro de rega.
- Fazer os atuais precários passarem para o perímetro.
- Limpeza dos canais com mais regularidade.
- Passar os precários para o perímetro.

### Serpa

- A água tem muitas algas/melhor filtragem.
- Água muito cara para os preços finais da produção.
- Ao preço a que a água é cobrada não se justifica a péssima qualidade de água e contante limpeza dos filtros e bombas. Afeta diretamente a produção e causa custos desnecessários.
- Continuo a não aceitar um serviço que não tenho!!! Pago água com pressão e não tenho pressão.
- Desinfecção dos reservatórios intermédios para eliminar algas e bactérias. Não vejo a necessidade de continuar a promover Alqueva nas feiras e diversos. O excesso de procura começa a prejudicar os agricultores já instalados.
- Devido à má qualidade da água estamos obrigados a gastar mais água na limpeza dos filtros.
- Melhorar a estrutura das faturas, não as alterando todos os trimestres. Encarar o problema da qualidade da água de um modo permanente/eficaz, de modo a evitar os enormes custos que a rega irregular provoca, tais como irregularidades na produção de azeitona e necessidade de substituição frequente das manguinhas, tudo provocado pelo constante entupimento das mesmas. A limpeza de filtros, bombas e manguinhas é feita várias vezes ao ano.
- Por vezes o aparecimento de microalgas na água de rega tem entupido totalmente os nossos meios de rega – pivot e regas gota- a -gota.
- Preço elevado dos custos do regadio

- Processo de candidatura pouco ágil apesar da flexibilidade dos técnicos, sugestão de envio das faturas em pdf por email, melhor legendagem e *layout* mais intuitivo.

#### Vale do Gaio

- Bom serviço prestado ao regante.
  - Inscrição na campanha automática. O inquérito ser *on-line*. Maior confiança da EDIA - Regante em caso de cumprimento das obrigações (desnecessário cortar a água no final da campanha).
  - Já reporte por diversas vezes uma situação à extrema da nossa propriedade, onde passa o canal adutor, em que recorrentemente existe uma acumulação de água, por clara falta de limpeza na estrada que a EDIA construiu, a qual alaga a propriedade. Continuo a aguardar a resolução desta situação. Brevemente com a deterioração da vedação vou acionar a EDIA para a substituição da mesma por falta de cuidado manifestado, ao qual somos totalmente alheios.
  - Penso que não se deveria renovar o contrato anualmente. Devia renovar automaticamente.
  - Temos que usar contador próprio quando há dois utilizadores no caso de se precisar de um diâmetro maior. Neste caso a EDIA só nos presta um contador de menos diâmetro.
  - Valor do preço da água elevado. A qualidade da água não é muito boa. O valor da Taxa de Conservação é elevado.
-

## Anexo II- Declaração de Dados Pessoais

### Tratamento de Dados Pessoais

A EDIA – Empresa de Desenvolvimento e Infra-estruturas do Alqueva, S.A., como responsável pelo tratamento, está empenhada em proteger os dados pessoais dos seus clientes, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados – (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril.

Os dados pessoais recolhidos, para tratamento lícito, leal e transparente, são de identificação (nome, endereço de correio eletrónico e morada), e poderão ser transmitidos a eventuais investidores, para contacto direto, mediante consentimento explícito, nos termos do artigo 6.º/1/a) do RGPD, para as finalidades específicas de:

1. recolha e análise das respostas ao inquérito de satisfação e processo de acompanhamento e melhoria contínua da qualidade do serviço prestado, e serão mantidos pelo período de seis meses, findos os quais serão eliminados, sendo a informação anonimizada para efeitos estatísticos; e
2. para efeitos de comunicações de marketing da EDIA, como seja newsletters, novidades de serviços, artigos técnicos, informações sobre eventos ou outras atividades afins, durante 2 (dois) anos a partir da sua última interação com a EDIA, findos os quais, eliminará todos os dados e cessará qualquer comunicação com este fim.

O contacto do encarregado de proteção de dados é [dadospessoais@edia.pt](mailto:dadospessoais@edia.pt).

Poderá solicitar esclarecimento em qualquer momento, revogar o seu consentimento ao tratamento dos seus dados, exercer os direitos de acesso, retificação, supressão, portabilidade, oposição e limitação bem como apresentar reclamação à autoridade de controlo, através do endereço de correio eletrónico [rgpd@edia.pt](mailto:rgpd@edia.pt).

Para informações e contactos complementares, consulte a Política de Privacidade e site, disponíveis em [www.edia.pt](http://www.edia.pt).

Dou consentimento para processamento dos meus dados pessoais, exclusivamente, nos termos descritos.

Data:

Assinatura legível:

### Anexo III- Inquérito de Satisfação

## Inquérito de satisfação dos regantes de Alqueva - 2019

No sentido de melhorar a qualidade dos serviços prestados a EDIA pede a colaboração de todos os regantes e beneficiários do Empreendimento de Fins Múltiplos do Alqueva o preenchimento deste inquérito.

Todas as questões são facultativas (excepto a identificação do perímetro) e devem ser respondidas apenas se fizerem sentido para cada caso particular.

**\*Obrigatório**

1. **Data de realização do Inquérito \***

\_\_\_\_\_  
*Exemplo: 15 de dezembro 2012*

2. **NIF / NIPC \***

\_\_\_\_\_

3. **Campanha de Rega \***

\_\_\_\_\_

4. **Nome / Empresa**

\_\_\_\_\_

5.

**Perímetro \****Marcar apenas uma oval.*

- Alfundão  
 Alvito-Pisão  
 Baleizão-Quintos  
 Beringel-Beja  
 Brinches  
 Brinches-Enxoé  
 Caliços-Machados  
 Caliços-Moura  
 Cinco Reis e Trindade  
 Ervidel  
 Ferreira  
 Loureiro-Alvito  
 Monte Novo  
 Orada-Amoreira  
 Pedrógão  
 Pias  
 Pisão  
 Rio de Moinhos  
 São Matias  
 São Pedro - Baleizão  
 Serpa  
 Vale do Gaio  
 Outra: \_\_\_\_\_

**1. Avaliação do serviço de distribuição de água para rega**

6.

**Facilidade de contacto com os técnicos da EDIA***Marcar apenas uma oval.*

|               | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |             |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| muito difícil | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | muito fácil |

7.

**Processo de inscrição***Marcar apenas uma oval.*

|               | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |             |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| muito difícil | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | muito fácil |

8.

**Qualidade da água para rega**

*Marcar apenas uma oval.*

|              | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |               |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| má qualidade | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | boa qualidade |

9.

Relativamente à qualidade da água para rega, indique algumas características, onde (1) significa "Sempre" e (5) significa "Nunca"

*Marcar apenas uma oval por linha.*

|                                | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Mau cheiro                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Detritos / Sedimentos          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Microalgas / Outros Organismos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10.

**Qualidade do fornecimento de água para rega**

*Marcar apenas uma oval.*

|              | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |               |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| má qualidade | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | boa qualidade |

11.

Relativamente ao fornecimento de água para rega, avalie alguns problemas encontrados, onde (1) significa "Sempre" e (5) significa "Nunca"

*Marcar apenas uma oval por linha.*

|                    | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Entupimentos       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pressão            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Quebras de energia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Roturas            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12.

**Rapidez no solucionamento de problemas**

*Marcar apenas uma oval.*

|                | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |              |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| muito demorado | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | muito rápido |

13.

**Apoio técnico prestado pelo pessoal da EDIA**

*Marcar apenas uma oval.*

|                  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |                |
|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| muito insipiente | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | muito completo |

14.

**Processo de faturação e cobranças***Marcar apenas uma oval.*

|               |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |             |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
|               | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |             |
| muito difícil | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | muito fácil |

**2. Avaliação de outros serviços prestados pela EDIA**

15.

**Apoio na adesão ao regadio (parcerias / compra-venda / arrendamentos)***Marcar apenas uma oval.*

|           |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |           |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
|           | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |           |
| muito mau | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | muito bom |

16.

**Promoção da EDIA do projeto Alqueva e do território***Marcar apenas uma oval.*

|           |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |           |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
|           | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |           |
| muito mau | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | muito bom |

17.

**Usa o Portal do Regante?***Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

18.

**Nível de satisfação com o Portal do Regante***Marcar apenas uma oval.*

|                    |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                  |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
|                    | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |                  |
| Muito insatisfeito | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muito satisfeito |

19.

**Serviços de cartografia da EDIA***Marcar apenas uma oval.*

|           |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |           |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
|           | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |           |
| Muito mau | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muito bom |

**Avaliação global e comentários**



20.

**Nível global de satisfação com o serviço prestado pela EDIA**

*Marcar apenas uma oval.*

|           |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |           |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
|           | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    |           |
| Muito mau | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muito bom |

21.

**Comentários / Sugestões**

---

---

---

---

---

Com tecnologia

