

Uma nova  
terra de água

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS REGANTES DE ALQUEVA – 2022

alqueva

Departamento de Apoio ao Cliente  
Beja, abril de 2023



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

## Índice Geral

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 Classes 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 – Processo de Faturação e Cobranças.....	24
3.3 – Resultados obtidos face à Avaliação de Outros Serviços Prestados pela EDIA.....	26
3.3 – Análise do Nível de Satisfação Global.....	33
4 – Comentários/Sugestões.....	34
5 – Conclusão e Considerações Finais.....	35

## Índice de Figuras

Figura 1 – Caracterização da amostra quanto ao número de inscrições realizadas em 2022 .....	7
Figura 2 – Caracterização da amostra face à percentagem de inquéritos realizados em 2022 .....	7
Figura 3 – Variação anual do número de inquéritos, expressa em percentagem.....	8
Figura 4 – Variação anual da área inquirida por grupo de cultura, expressa em percentagem.....	9
Figura 5 – Variação anual da área inquirida por sistema de rega, expressa em percentagem .....	10
Figura 6 – Número de inquéritos realizados por classe de área em 2022 .....	11
Figura 7 –Variação anual da área inquirida por classes de área, expressa em percentagem .....	11
Figura 8 – Número de inquéritos realizados por classes de consumo .....	12
Figura 9 – Variação anual do consumo inquirido por classes de consumo, expressa em percentagem .....	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 realizadas por perímetro de rega em 2022.....	15
Figura 13 – Número de inquéritos realizados por perímetro de rega em 2022 .....	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 2022 .....	19
Figura 18 – Comparação dos resultados obtidos para a qualidade de água para rega, nos diferentes subsistemas, face aos anos anteriores .....	19
Figura 19 – Percentagem das respostas obtidas para as características da qualidade da água para rega em 2022 .....	20
Figura 20 – Média ponderada das respostas obtidas para as características da qualidade de água para rega por subsistema em 2022.....	20
Figura 21 – Percentagem das respostas obtidas para as consequências no fornecimento de água para rega, em 2022.....	21
Figura 22 – Média das respostas obtidas para as consequências no fornecimento de água para rega por subsistema em 2022.....	22
Figura 23 – Percentagem de regantes inquiridos, por subsistema, que conhece o boletim de qualidade de água para rega .....	23

Figura 24 - Média das respostas obtidas, por subsistema, para a utilidade da informação do boletim da qualidade de água para rega.....	23
Figura 25 - Média das respostas obtidas, por subsistema, para do processo de faturação e cobranças .....	24
Figura 26 - Comparação dos resultados obtidos para o processo de faturação e cobranças, nos diferentes subsistemas face aos anos anteriores.....	24
Figura 27 - Percentagem de Regantes inquiridos que aderiram à faturação eletrónica .....	25
Figura 28 - Motivos indicados para a não adesão à faturação eletrónica, expressa em percentagem .....	25
Figura 29 - Nível médio de satisfação com o apoio ao cliente, por subsistemas .....	26
Figura 30 - Comparação dos resultados obtidos para o nível de satisfação com o apoio ao cliente, nos diferentes subsistemas face aos anos anteriores.....	27
Figura 31 - Percentagem de respostas para o nível de satisfação da promoção do projeto Alqueva em 2022 .	27
Figura 32 - Percentagem de regantes inquiridos que utilizaram o Portal do Regante em 2022 .....	28
Figura 33 - Nível de satisfação com o Portal do Regante por subsistema.....	28
Figura 34 - Comparação dos resultados obtidos para a satisfação com o Portal do Regante, nos diferentes subsistemas face aos anos anteriores.....	29
Figura 35 - Percentagem de Regantes inquiridos que solicitaram Parecer Ambiental .....	29
Figura 36 - Média das respostas obtidas, por subsistema, para a relevância da informação disponibilizada no parecer ambiental .....	30
Figura 37 - Percentagem de Regantes inquiridos que foram alvo de fiscalizações ambientais por parte da EDIA .....	31
Figura 38 - Média das respostas obtidas, por subsistema, sobre a relevância das ações de fiscalização .....	31
Figura 39 - Nível global de satisfação, por subsistema, com os serviços prestados pela EDIA em 2022 .....	32
Figura 40 - Nível Global de Satisfação, por subsistema, nos últimos três anos.....	32
Figura 41 - Nível de Satisfação Global .....	33

## 1 – Introdução

O presente relatório pretende divulgar os resultados dos inquéritos de satisfação, que anualmente se têm realizado e apresentar as principais conclusões daí resultantes, após terem sido auscultados os clientes sobre a qualidade dos serviços prestados pela EDIA.

Este documento enquadra-se na metodologia de avaliação que tem como principal objetivo medir a satisfação dos clientes, o que permite compreender qual a opinião que têm da empresa e dos serviços prestados por esta. Pretende-se criar um enquadramento sobre a satisfação dos clientes de forma a posteriormente identificar possíveis melhorias, implementar e recomendar um *follow up* após análise dos resultados obtidos.

A informação sobre o nível de satisfação dos clientes, constitui uma das maiores prioridades de gestão das empresas comprometidas com a qualidade dos seus serviços e por conseguinte com os resultados alcançados junto dos seus clientes. Conhecer a satisfação dos regantes, é uma forma de fortalecer laços de confiança, gerar conhecimento e inovação, estabelecer um diálogo construtivo, sempre tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados e a criação de valor, de forma duradoura e sustentável para o sucesso da empresa.

A relevância e pertinência deste estudo, está em apurar o grau de satisfação dos clientes, sendo essa informação fundamental para a empresa ter conhecimento sobre a forma como os seus serviços se compatibilizam com as expectativas dos regantes. Dando a conhecer os pontos fracos e destacando as qualidades dos serviços que prestamos, conseguimos avaliar o desempenho da EDIA nas diversas áreas de intervenção.

### Metodologia

Identificar o que será medido e quantificar as respostas, são os passos necessários para medir a satisfação dos clientes e, esses passos são realizados por meio de duas formas de pesquisa: qualitativa e quantitativa.

Num processo de melhoria contínua dos serviços prestados pela EDIA, replicou-se em 2022 o procedimento adotado nos anos anteriores, designadamente a realização do Inquérito de Satisfação aos Regantes de Alqueva, via email, telefone ou presencial, com recurso à plataforma Microsoft Forms. O inquérito tem quatro partes estruturadas por diversos grupos de questões, nomeadamente: identificação do regante, avaliação do serviço de distribuição de água para rega, processo de faturação e cobranças e avaliação de outros serviços prestados. Tendo sido aplicado a todos os regantes com registo de consumos acima dos 100 000 m<sup>3</sup>, no ano de 2022, foram ainda inquiridos, aleatoriamente, regantes com consumos inferiores.

Os resultados obtidos foram tratados e analisados de acordo com o grupo de questões identificadas e apresentados no presente relatório:

- Na primeira parte foi efetuada a caracterização da amostra, relacionando-a com os dados disponíveis dos regantes e das suas explorações;
- Na segunda parte, efetuou-se a análise das respostas obtidas no inquérito, onde foi possível avaliar a evolução do grau de satisfação dos clientes através da comparação dos resultados com os anos anteriores.

Os dados constantes neste relatório, relativos ao número de regantes, à área e ao consumo inquiridos, foram retirados do sistema de gestão de regantes da EDIA (CIEFMA), em março de 2023, 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 deles.

## 2 – Caracterização Geral da Amostra

De um universo de 2 198 inscrições referentes ao ano de 2022, foram realizados 864 inquéritos aos regantes dos diversos perímetros de rega, correspondendo a uma área caracterizada de 89 754ha num total de 117 021ha inscritos. É importante salientar que existem regantes que são coincidentes em mais do que um perímetro de rega.

Figura 1 - Caracterização da amostra quanto ao número de inscrições realizadas em 2022

Regantes	Nº Inscrições	Área (ha)	Consumo (m <sup>3</sup> )
Não Inquiridos	1334	27 267	70 405 957
Inquiridos	864	89 754	291 287 225
<b>TOTAL</b>	<b>2 198</b>	<b>117 021</b>	<b>361 693 182</b>

O número de regantes inquiridos tem uma representatividade de 39% face ao universo em estudo, para uma área inquirida de 77% e um consumo de 81%, quando comparados com a área total inscrita e o consumo realizado no ano em questão. Estes dados evidenciam a abrangência e a importância dos inquéritos realizados, que representam grande parte da área regada e permitem uma análise abrangente do consumo efetuado pelos regantes.

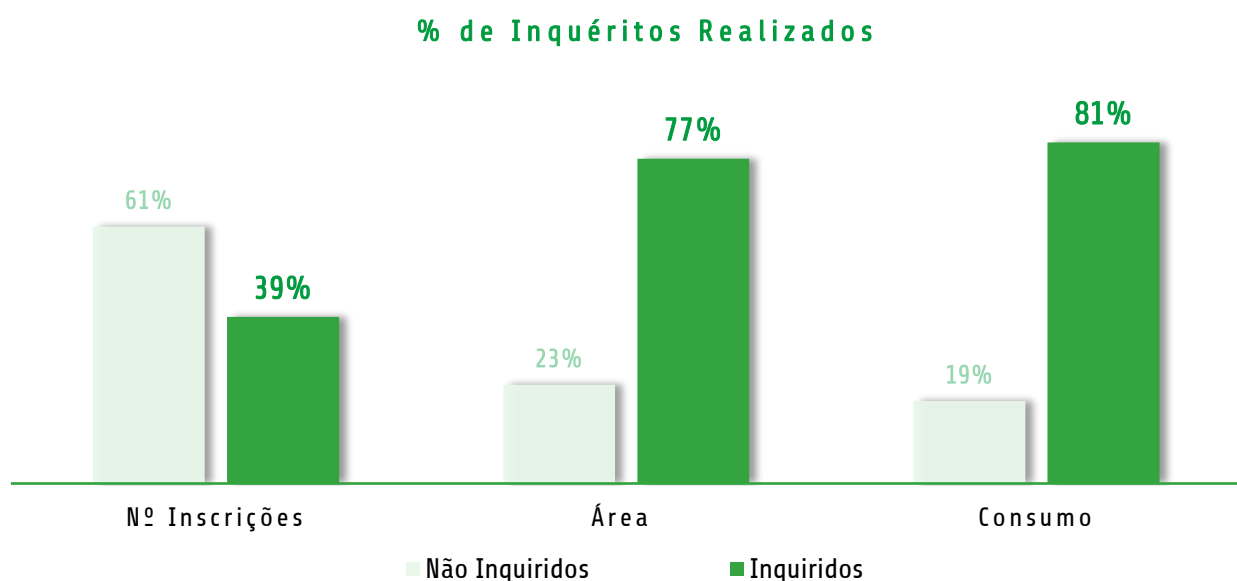


Figura 2 - Caracterização da amostra face à percentagem de inquéritos realizados em 2022

A figura seguinte representa a variação anual do consumo, o número de inquéritos realizados e a área inquirida nos últimos três anos.

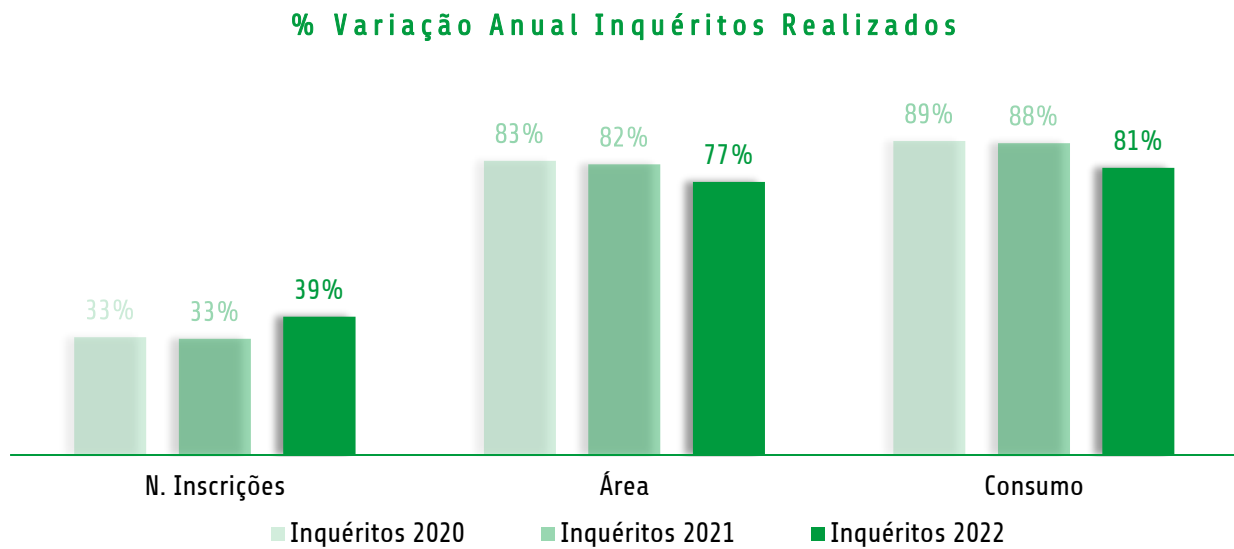


Figura 3 - Variação anual do número de inquéritos, expressa em percentagem



## 2.1 - Caracterização da Amostra por Grupo de Cultura

A partir da amostra inquirida, pode-se observar, na figura 4, que o grupo de cultura predominante é o Olival, representando 57% da área inquirida. O grupo dos Frutos Secos surge em segundo lugar, com uma representatividade de 21 %, seguindo-se as culturas do Milho e da vinha, com 6% e 4% respetivamente. Os restantes grupos de culturas, embora apresentem percentagens residuais, continuam a manter a representatividade dos anos anteriores.

É interessante notar que o grupo dos Frutos Secos mantém uma tendência crescente, com um aumento de 2% em relação ao ano de 2021.

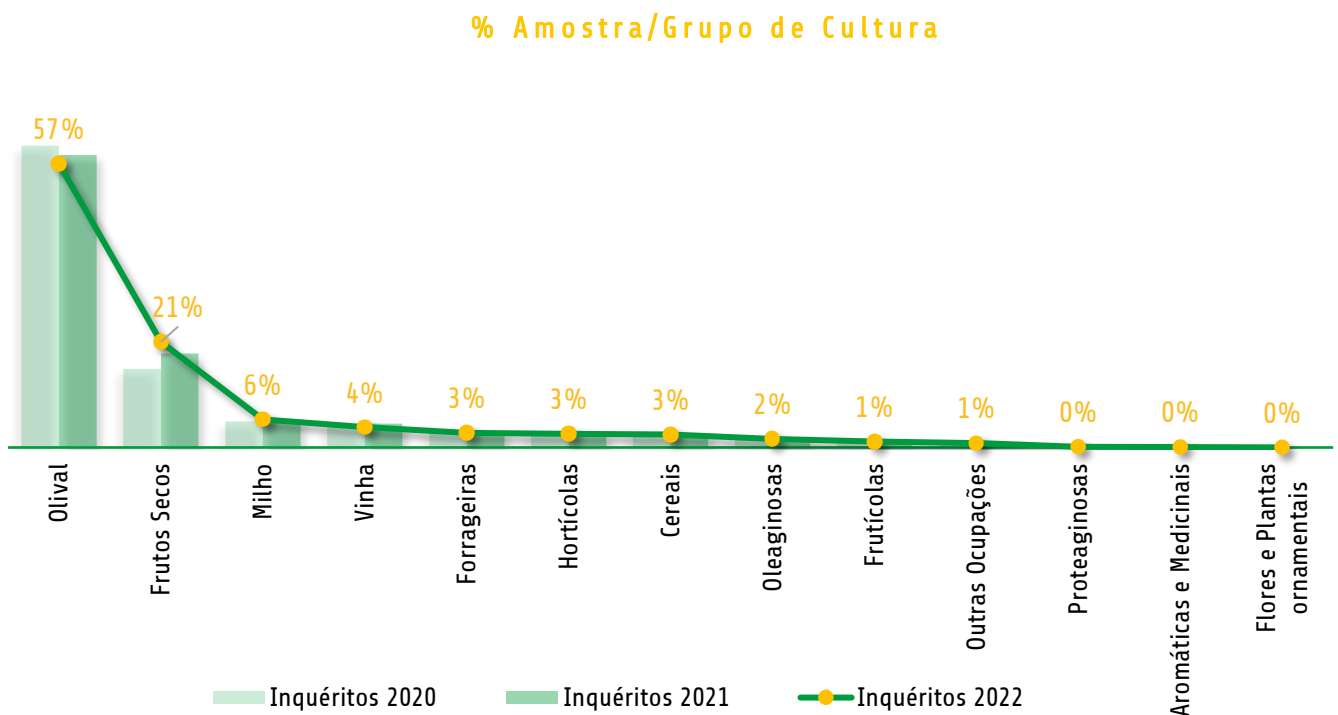


Figura 4 - Variação anual da área inquirida por grupo de cultura, expressa em percentagem

## 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 86% da área inquirida, seguido do pivot com 13%. Os restantes sistemas de rega mantêm-se com percentagens residuais.

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

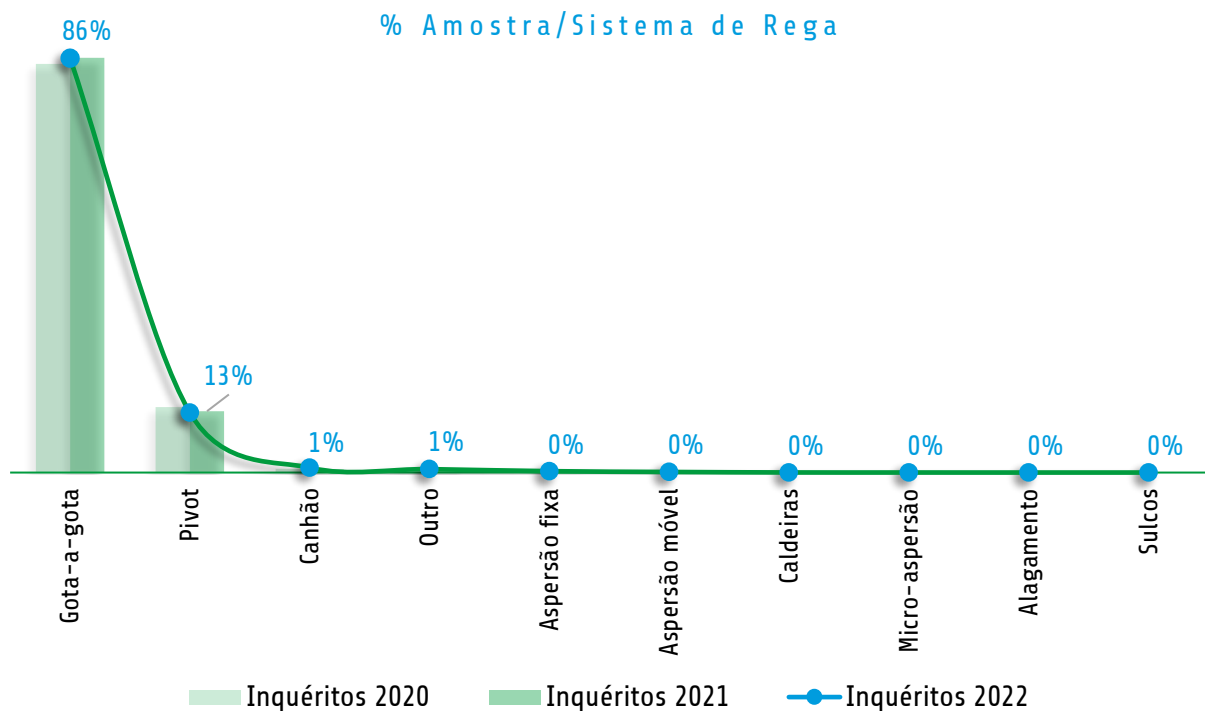


Figura 5 - Variação anual da área inquirida por sistema de rega, expressa em percentagem

## 2.3 – Caracterização da Amostra por Classes de Área

Neste parâmetro, a classe de área mais representativa, diz respeito a áreas superiores a 50ha, que representam 56% da amostra, correspondendo a 483 regantes inquiridos.

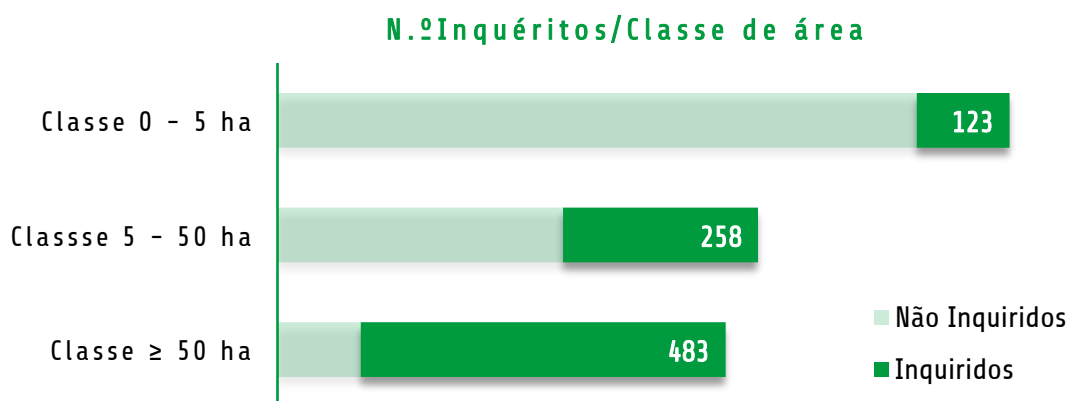


Figura 6 – Número de inquéritos realizados por classe de área em 2022

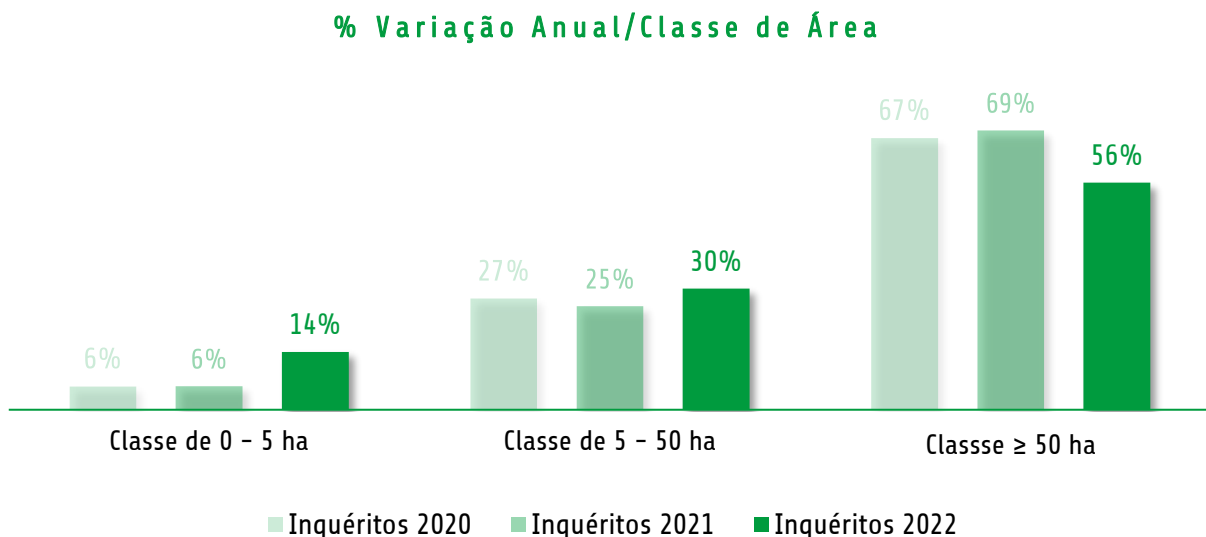


Figura 7 –Variação anual da área inquirida por classes de área, expressa em percentagem

## 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 36% do consumo inquirido se situa na classe de consumos registados acima dos 300 000 m<sup>3</sup>, correspondente a 311 regantes.

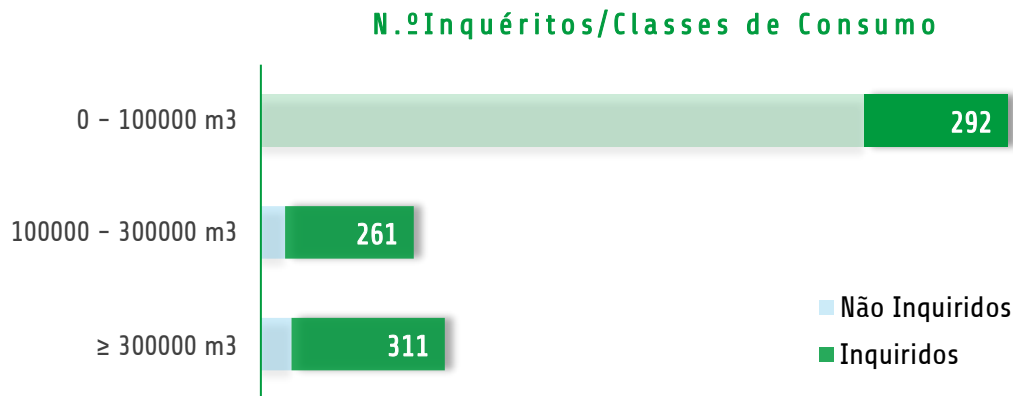


Figura 8 - Número de inquéritos realizados por classes de consumo

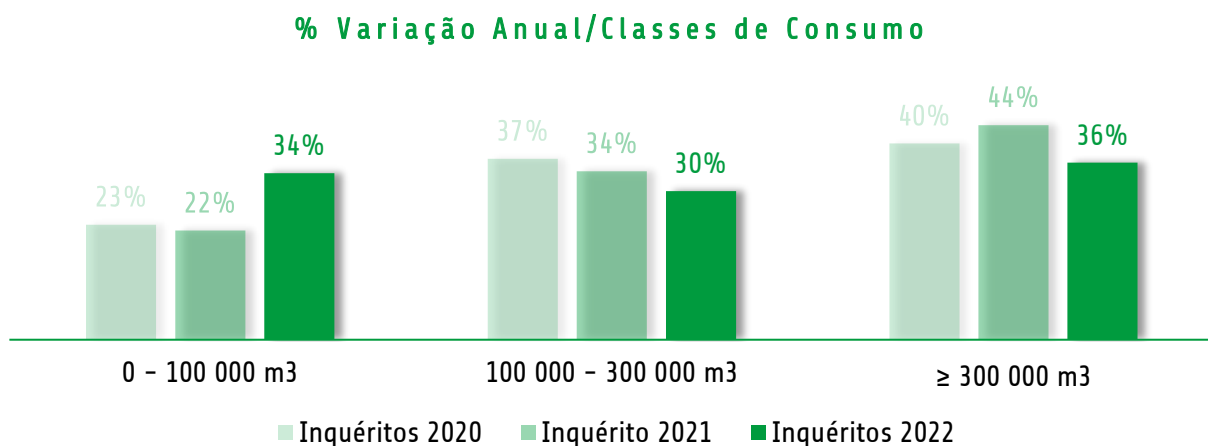


Figura 9 - Variação anual do consumo inquirido por classes de consumo, expressa em percentagem

## 2.5 - Caracterização da Amostra por Subsistema

O Sistema Global de Rega de Alqueva divide-se em três subsistemas, de acordo com as diferentes origens de água: Alqueva, Ardila e Pedrógão. No que diz respeito à caracterização da amostra, foram considerados estes três subsistemas, visando uma análise mais detalhada dos inquéritos realizados.

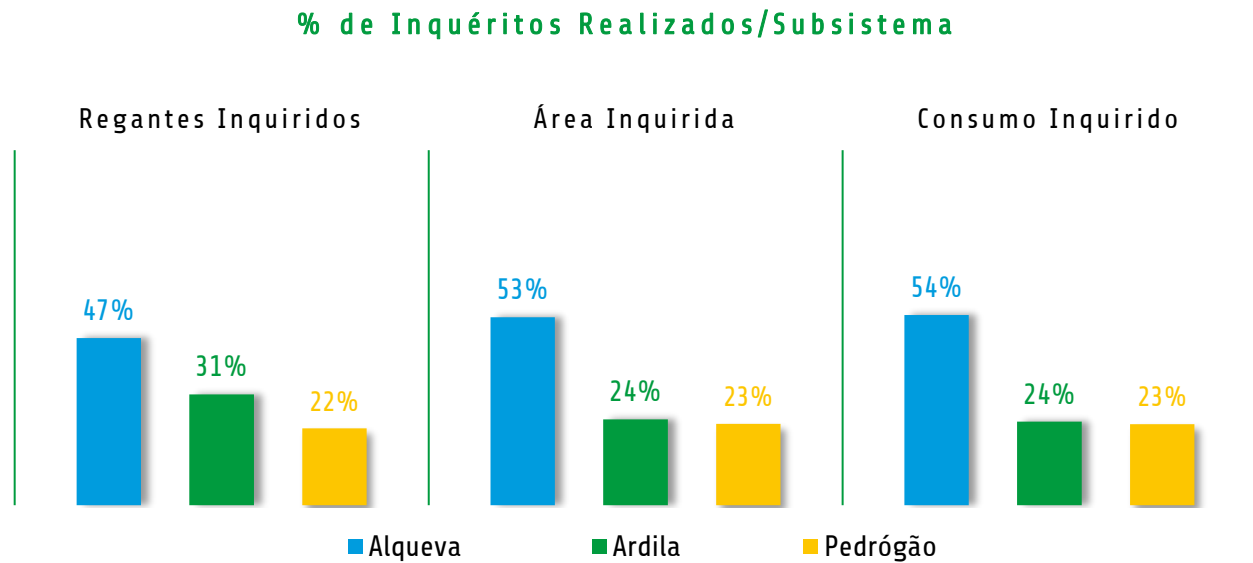


Figura 10 – Percentagem dos inquéritos realizados por subsistema

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 (M3)
<b>Alqueva</b>	<b>407</b>	<b>47 490</b>	<b>156 170 166</b>
Alfundão	31	3 924	12 450 331
Alvito-Pisão	64	6 928	26 318 475
Beringel-Beja	38	3 503	15 257 457
Cinco Reis e Trindade	32	6 039	24 577 408
Cuba-Odivelas	10	1 943	3 762 140
Ervidel	44	3 238	10 082 189
Évora	9	1 515	1 085 503
Ferreira	37	2 340	7 092 181
Loureiro-Alvito	10	889	3 636 116
Monte Novo	56	8 857	27 016 967
Pisão	18	1 623	7 661 423
Roxo-Sado	21	2 114	6 932 510
Vale do Gaio	27	2 702	7 957 274
Viana do Alentejo	10	1 873	2 340 192
<b>Ardila</b>	<b>270</b>	<b>21 717</b>	<b>68 508 036</b>
Brinches	50	3 406	10 882 554
Brinches-Enxoé	46	4 583	14 524 912
Caliços-Machados	38	4 225	14 757 112
Caliços-Moura	19	2 077	4 296 360
Orada-Amoreira	36	1 557	4 007 831
Pias	31	2 563	8 378 477
Serpa	50	3 306	11 660 790
<b>Pedrógão</b>	<b>187</b>	<b>20 548</b>	<b>66 609 023</b>
Baleizão-Quintos	76	6 301	19 882 710
Pedrógão	28	3 598	7 968 850
São Matias	45	3 553	16 022 211
São Pedro - Baleizão	38	7 096	22 735 252
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>864</b>	<b>89 754</b>	<b>291 287 225</b>

### 3 - Análise dos Resultados

Considerando o critério para a seleção da amostra, regantes com consumos superiores a 100.000 m<sup>3</sup>, verifica-se que existem grandes discrepâncias entre o número total de inscrições por perímetro e o número de inquéritos realizados, resultado da aplicação desse mesmo critério.

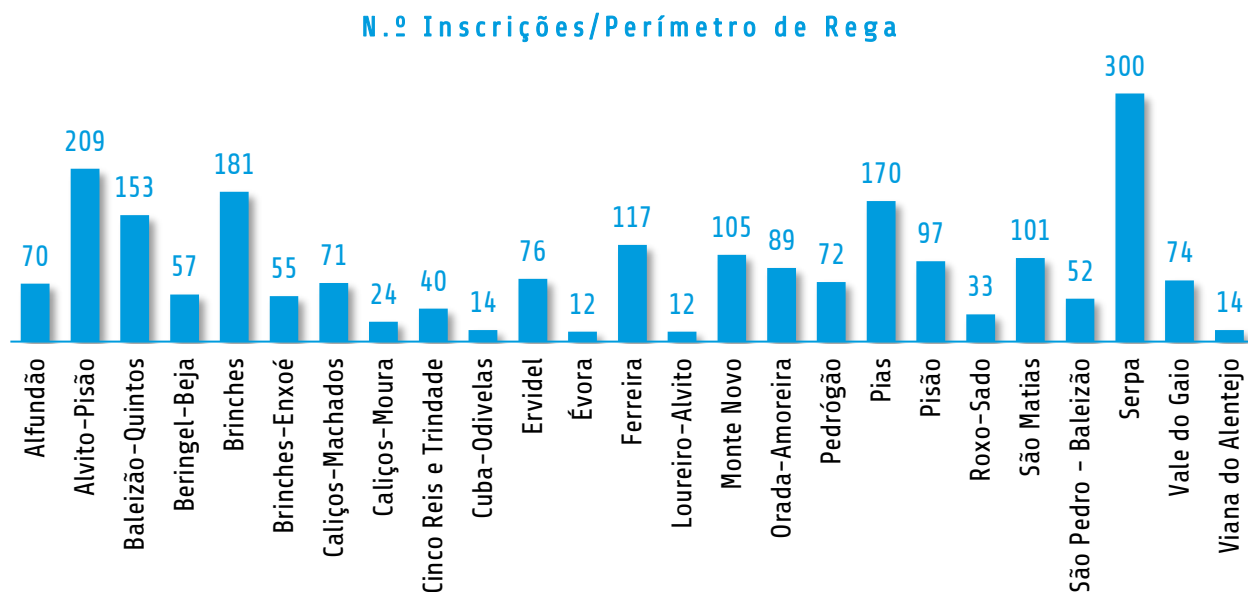


Figura 12 - Número total de inscrições realizadas por perímetro de rega em 2022

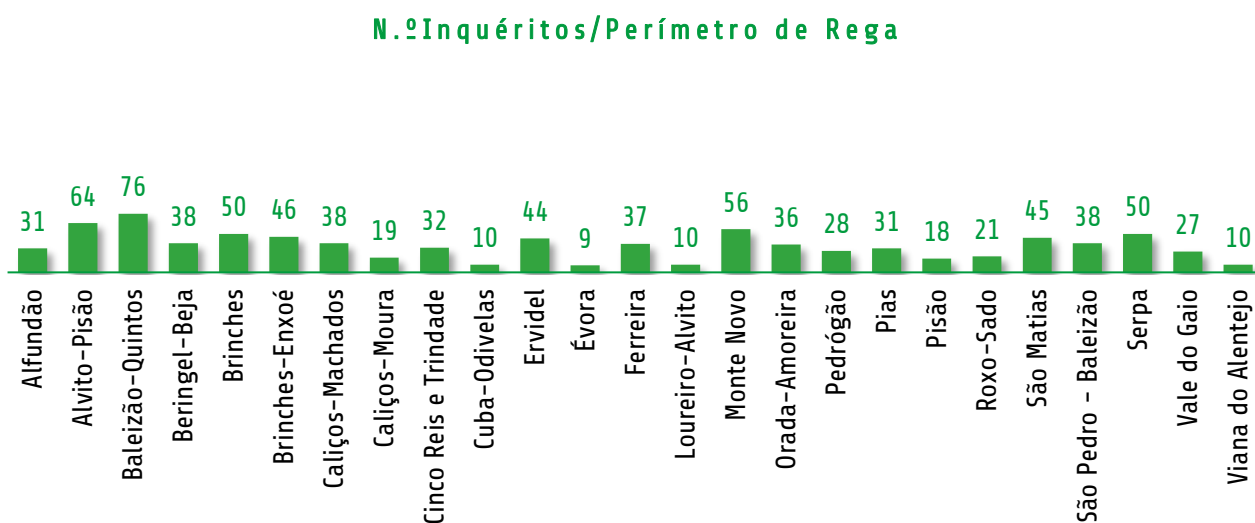


Figura 13 - Número de inquéritos realizados por perímetro de rega em 2022

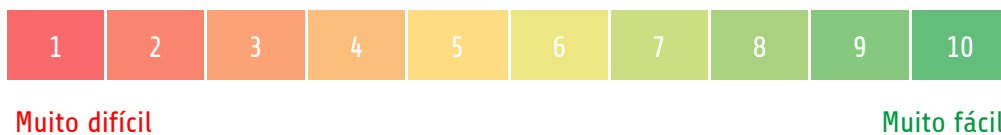
A principal prioridade da EDIA é aumentar a satisfação dos beneficiários do EFMA, tendo-se identificado os pontos fortes, constrangimentos e áreas prioritárias de atuação. Desta forma, analisaram-se os parâmetros do Serviço de Distribuição de Água para Rega e avaliaram-se Outros Serviços prestados pela EDIA.

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

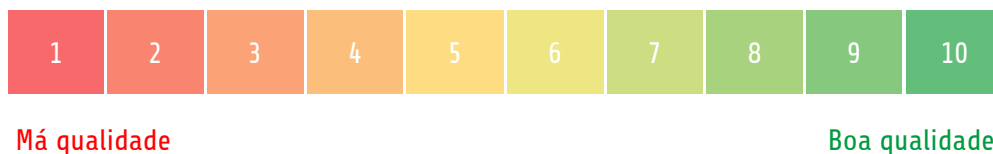
O tratamento dos resultados para o Serviço de Distribuição de Água para Rega foi realizado por grupo de questões, de forma a evidenciar a média do grau de satisfação dos regantes em 2022, bem como a taxa de respostas obtidas para cada parâmetro em análise.

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 varia de acordo com os seguintes parâmetros em análise:

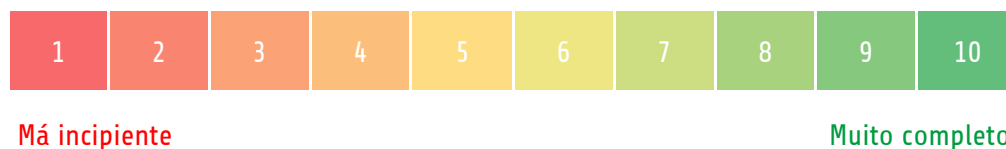
- Processo de Inscrição, Facilidade de Contacto e Processo de Faturação e Cobranças



- Qualidade da Água para Rega



- Apoio Técnico Prestado e Rapidez de Resolução dos Problemas





<b>Serviço de Distribuição de Água para Rega</b>	<b>Média</b>	<b>% Respostas</b>
Facilidade de Contacto com os Técnicos da EDIA	8,65	99,54%
Processo de Inscrição	8,89	99,65%
Qualidade da Água para Rega	6,81	99,07%
Apoio Técnico Prestado e Rapidez de Resolução dos Problemas	8,40	97,80%

Figura 14 – Média das respostas obtidas para o serviço de distribuição de água para rega

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.

### Avaliação do Serviço de Distribuição de Água para Rega/Subsistema

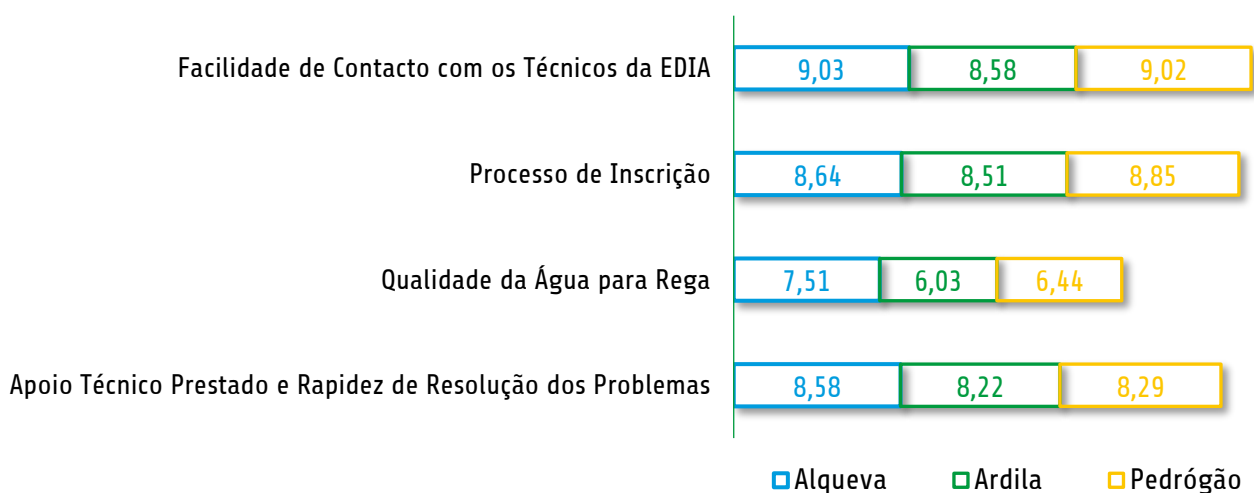


Figura 15 – Média das respostas obtidas para o serviço de distribuição de água para rega, por subsistema

### Comparação dos Resultados Obtidos para o Serviço de Distribuição de Água para Rega

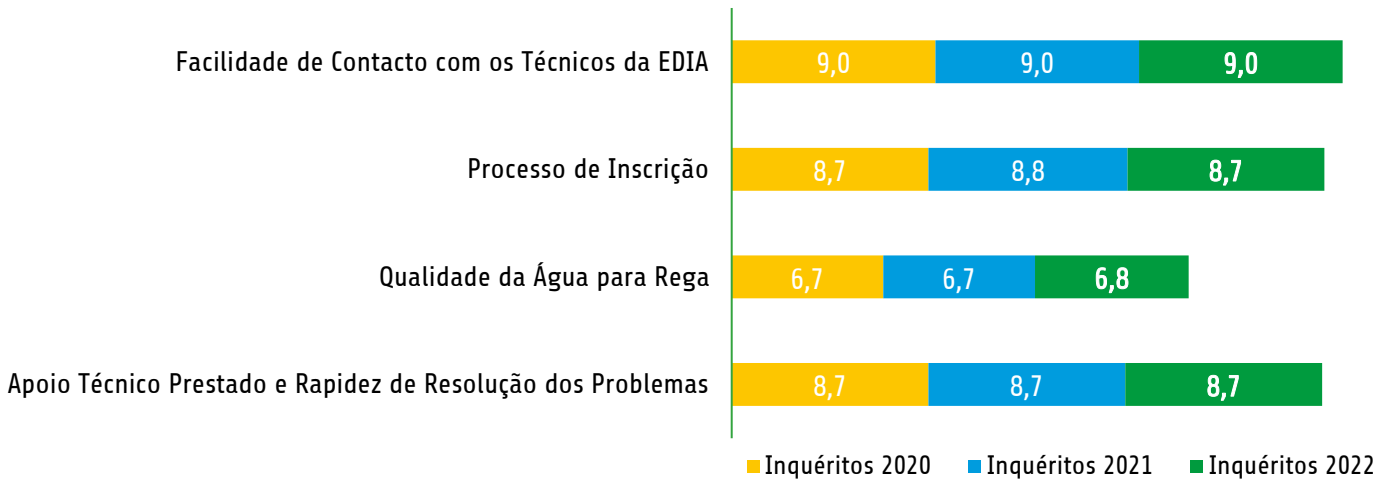


Figura 16 - Comparação dos resultados obtidos para o serviço de distribuição de água para rega face aos anos anteriores

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

Relativamente à Qualidade da Água para rega, e analisando a figura 17, verifica-se que existem quatro perímetros de rega (Brinches, Orada Amoreira, São Pedro-Baleizão e Serpa) que apresentam uma valoração média inferior a 6, o que indica uma insatisfação face à qualidade da água. Os perímetros de Cuba-Odivelas, Caliços Machados, Vale do Gaio, Cinco Reis Trindade, Évora e Alfundão apresentam valorações médias de 8, que representa um elevado grau de satisfação. Nos restantes perímetros, verifica-se um grau de satisfação regular, na ordem de valorações entre 6 e 7, face ao parâmetro em análise.

### Avaliação da Qualidade de Água/Perímetro de Rega

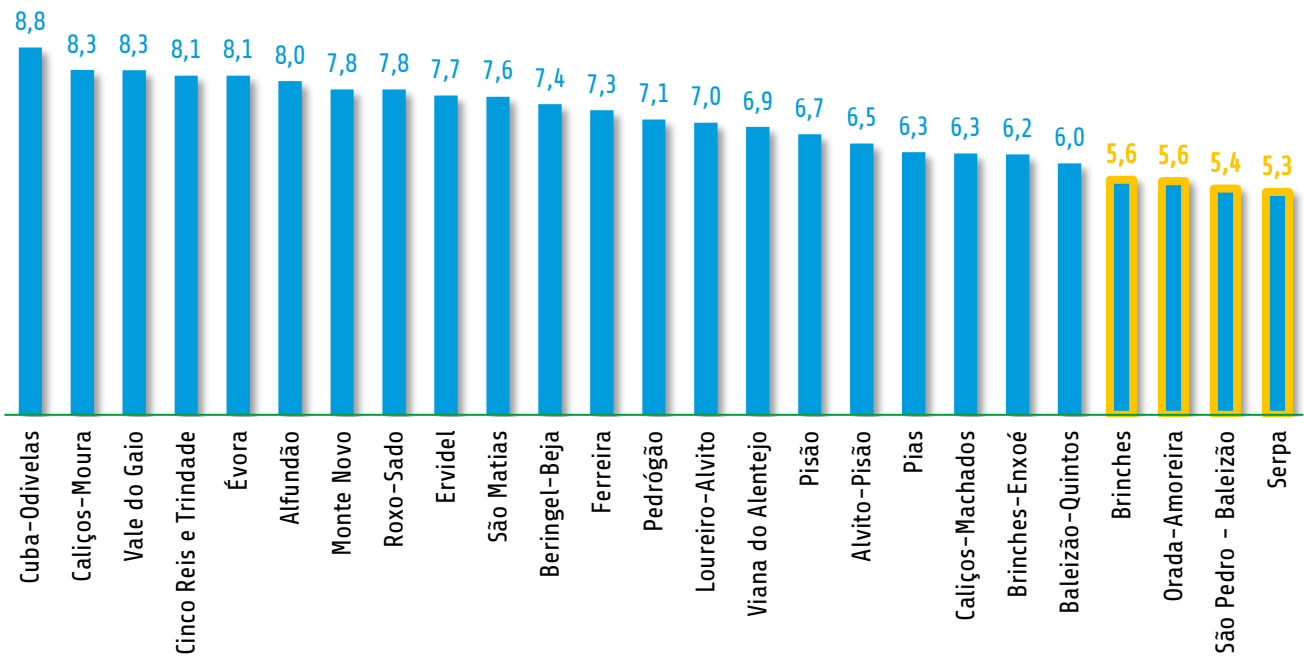


Figura 17 - Média das respostas obtidas para a qualidade de água para rega, por perímetro de rega em 2022

Relativamente à origem da água, verifica-se uma maior satisfação no Subsistema de Alqueva, mantendo-se esta tendência, nos últimos três anos, conforme se pode confirmar pela figura 18.

### Comparação dos Resultados Obtidos para a Qualidade de Água para Rega/Subsistema

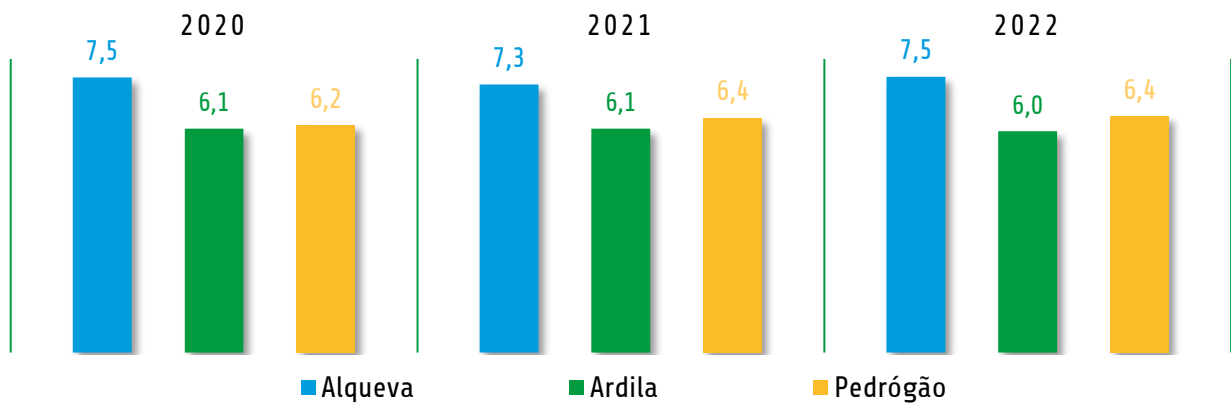


Figura 18 - Comparação dos resultados obtidos para a qualidade de água para rega, nos diferentes subsistemas, face aos anos anteriores

Quanto às Características da Qualidade da Água para Rega, foram avaliados os parâmetros: mau cheiro, detritos/sedimentos e microalgas e 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 19, tendo em conta a percentagem de respostas obtidas para cada parâmetro;
- Figura 20, médias ponderadas das respostas por subsistema.

### % Características da Qualidade da Água para Rega

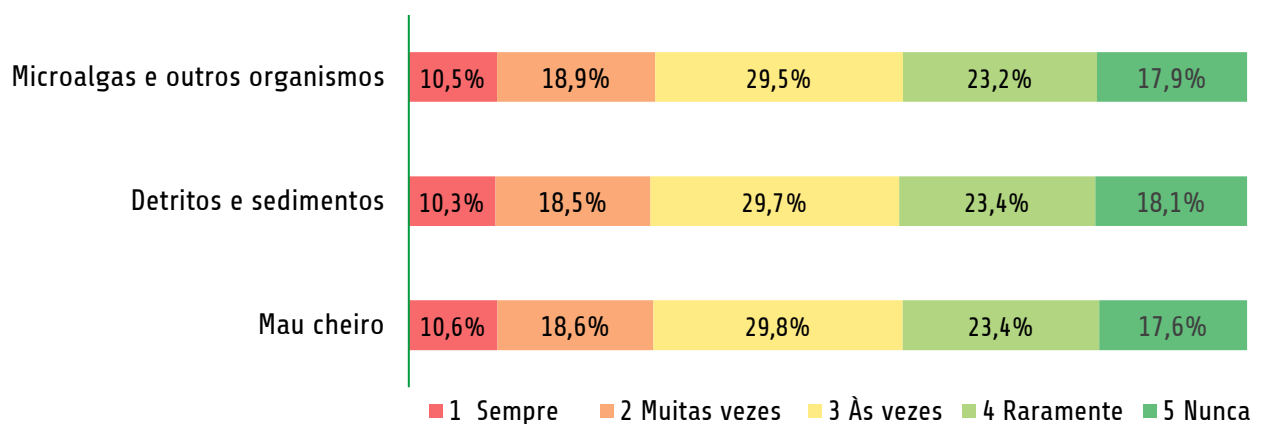


Figura 19 - Percentagem das respostas obtidas para as características da qualidade da água para rega em 2022

### Avaliação das Características da Qualidade de Água para Rega/Subsistema

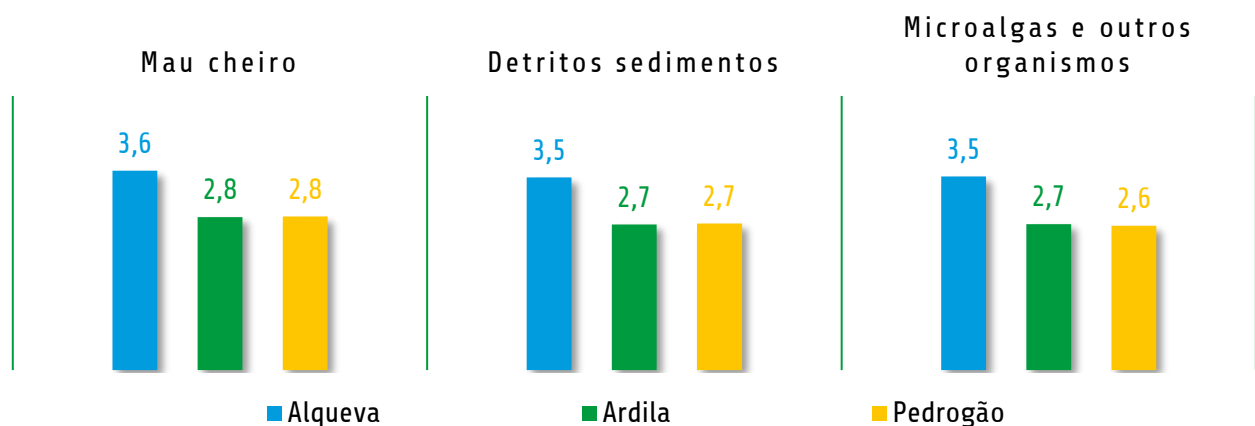


Figura 20 - Média ponderada das respostas obtidas para as características da qualidade de água para rega por subsistema em 2022

Da observação das figuras anteriores conclui-se que, cerca de 11% 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 nos subsistemas do Ardila e Pedrogão que apresentam médias inferiores a 3.

### 3.1.2 - Avaliação das Consequências da Qualidade da Água Fornecida

Quanto às Consequências da Qualidade da Água Fornecida, foram analisados os parâmetros: entupimentos, falta de pressão 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 21, tendo em conta a percentagem de respostas obtidas para cada parâmetro;
- Figura 22, média ponderada das respostas por subsistema.

#### % Respostas Obtidas para os Parâmetros das Consequências da Qualidade da Água Fornecida

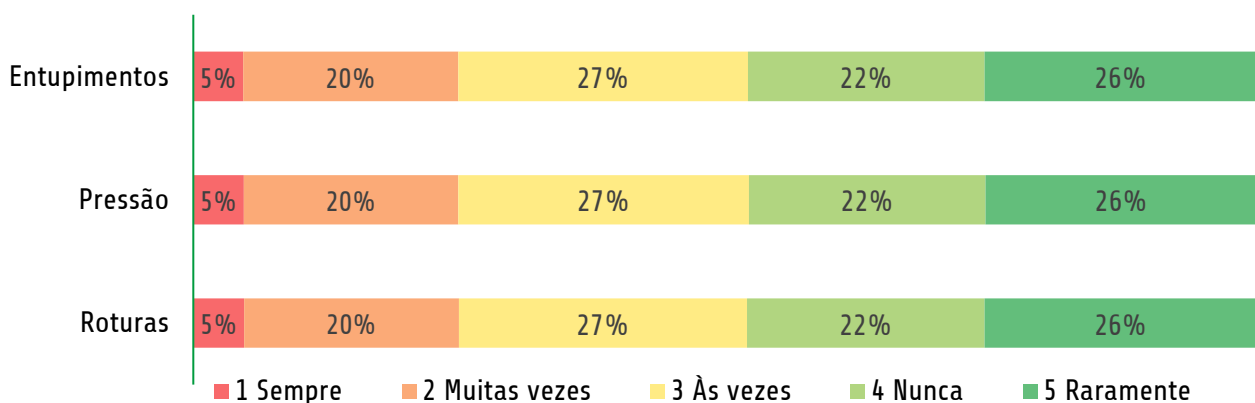


Figura 21 – Percentagem das respostas obtidas para as consequências no fornecimento de água para rega, em 2022

## Avaliação das Consequências no Fornecimento de Água para Rega/Subsistema

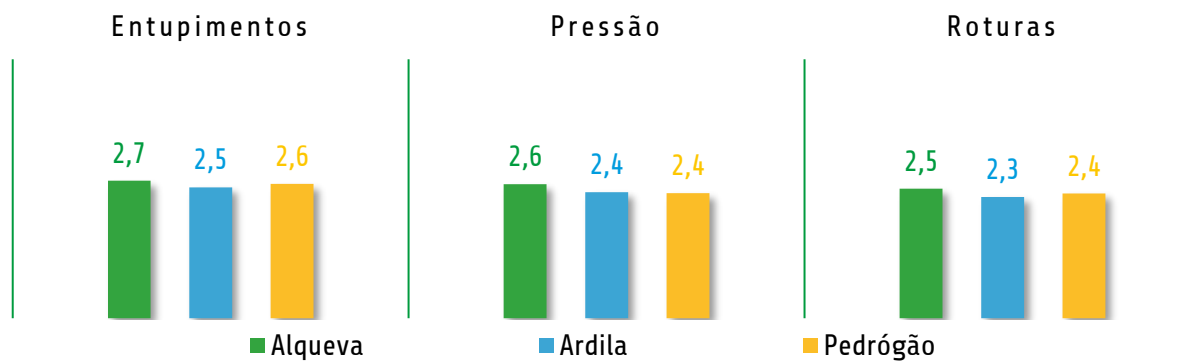


Figura 22 - Média das respostas obtidas para as consequências no fornecimento de água para rega por subsistema em 2022

Da análise dos gráficos representados nas figuras anteriores, conclui-se que cerca de 26 % dos regantes inquiridos não refere qualquer ocorrência relativa a entupimentos, falta de pressão e roturas. É de referir que estas ocorrências, em valorações médias, são mais frequentes no subsistema do Ardila, quer em relação ao ano em referência, quer em relação aos anos anteriores.

### 3.1.3 - Boletim de Qualidade da Água para Rega

A EDIA disponibiliza dois boletins de qualidade da água para rega, um em março/abril e outro em julho/agosto, nas maiores albufeiras da rede primária que fornecem água para rega ao EFMA. Os boletins apresentam os resultados de janeiro e maio, respetivamente, e destacam os parâmetros mais relevantes face ao uso da água para rega. Dado o valor destas informações, este ano, consideramos pertinente questionar os regantes de Alqueva relativamente à existência destes boletins e se consideram as suas informações úteis, numa escala métrica de valoração de 1 a 10, em que “1” corresponde a “nada útil” e o “10” a “muito útil”.

### % Regantes que Conhece o Boletim da Água para Rega/Subsistema

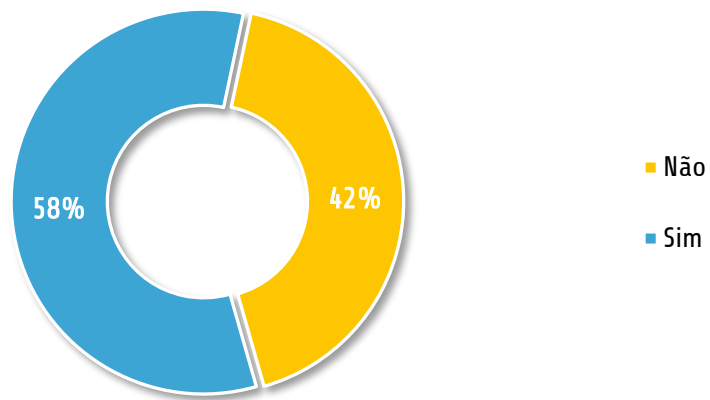


Figura 23 – Percentagem de regantes inquiridos, por subsistema, que conhece o boletim de qualidade de água para rega

De acordo com os resultados obtidos, mais de metade dos regantes inquiridos, ou seja 58% (figura 23) afirmam conhecer o “Boletim de Qualidade da Água para Rega”. Além disso, a maioria destes regantes considerou as informações fornecidas pelo boletim como sendo muito úteis, com valorações médias acima de 7,5 para os diferentes subsistemas de rega (figura 24).

### Avaliação da Utilidade da Informação do Boletim da Qualidade de Água para Rega/Subsistema

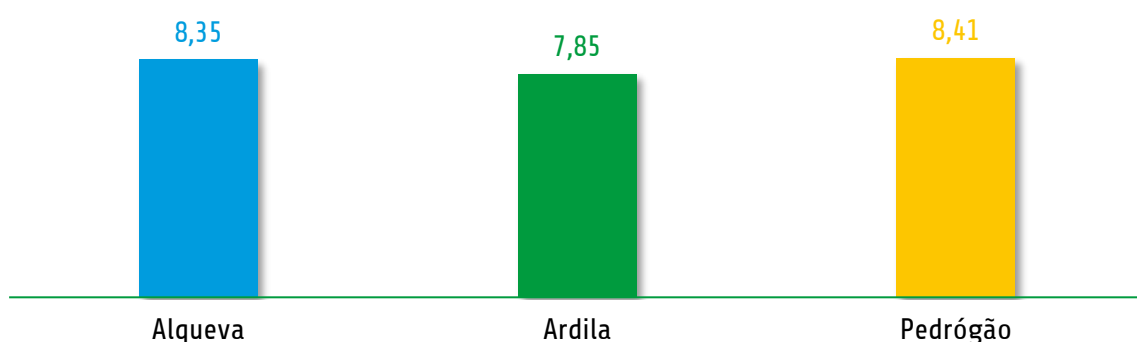


Figura 24 – Média das respostas obtidas, por subsistema, para a utilidade da informação do boletim da qualidade de água para rega

### 3.2 - Processo de Faturação e Cobranças

A maioria dos regantes inquiridos considerou o processo de faturação e cobranças muito fácil, atribuindo-lhe uma valoração média de 8,27, numa escala métrica de valoração de 1 a 10, em que “1” corresponde a “muito difícil” e o “10” a “muito fácil”, apresentada na figura 25 por subsistema.

#### Avaliação do Processo de Faturação e Cobranças

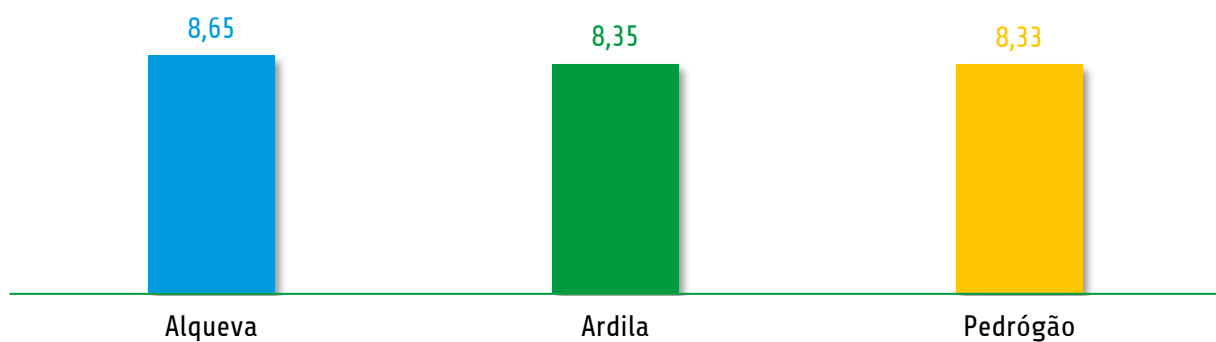


Figura 25 - Média das respostas obtidas, por subsistema, para do processo de faturação e cobranças

#### Comparação de Resultados para o Processo de Faturação e Cobranças/Subsistema

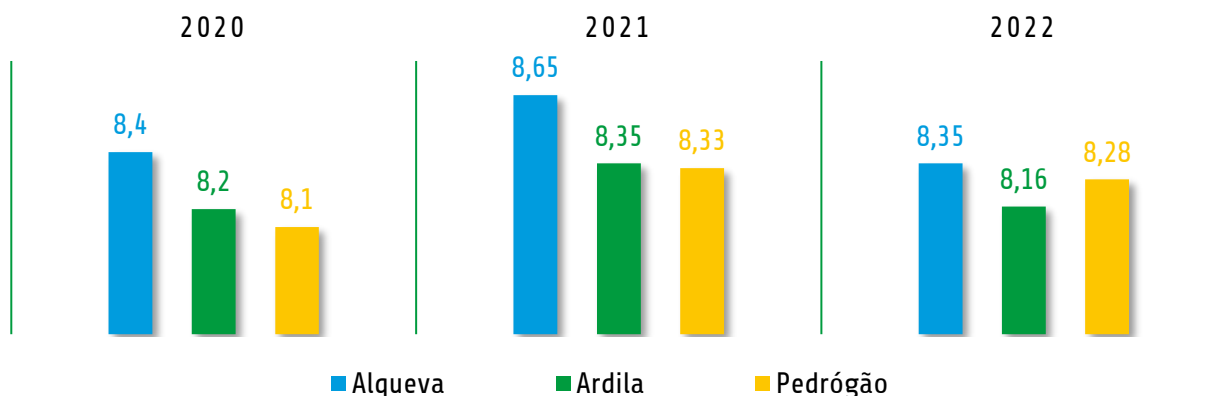


Figura 26 - Comparação dos resultados obtidos para o processo de faturação e cobranças, nos diferentes subsistemas face aos anos anteriores



### 3.2.1 - Faturação Eletrónica

A EDIA, em 2022, adotou o envio de faturação por via eletrónica de forma certificada para todos os seus clientes, mediante o envio das respetivas faturas/notas de crédito por correio eletrónico. Dada a importância da adoção deste serviço por parte de todos os seus clientes, foi pertinente questionar aos regantes de Alqueva se subscreveram este serviço e, em caso negativo, quais os motivos que os levaram à não adesão.

As respostas obtidas foram esquematizadas nas figuras seguintes, que apresentam, respetivamente, a percentagem de adesão a este serviço e os motivos pelos quais não aderiram.

**% de Adeção à Faturação Eletrónica**

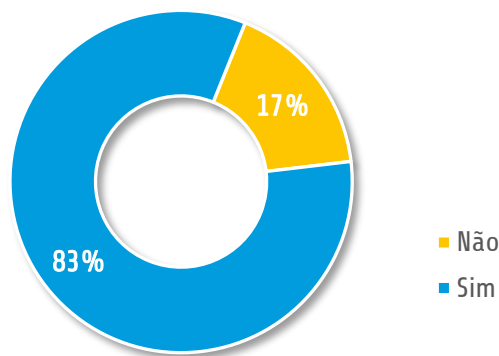


Figura 27 - Percentagem de Regantes inquiridos que aderiram à faturação eletrónica

**Motivos da não Adesão à Faturação Eletrónica (%)**

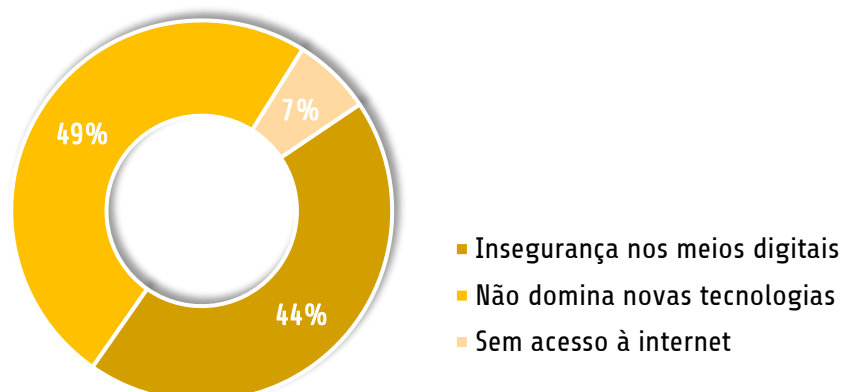
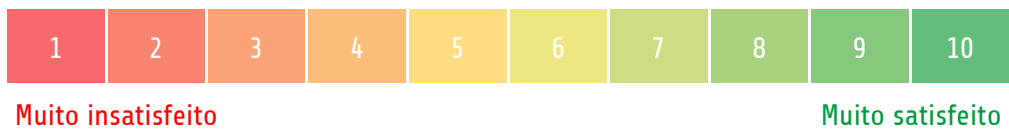


Figura 28 - Motivos indicados para a não adesão à faturação eletrónica, expressa em percentagem

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

São avaliados também outros serviços prestados pela EDIA, que envolvem o contacto direto com o regante. Os resultados apresentam-se, para cada serviço, por média aritmética sobre o nível de satisfação, com base numa escala métrica de valoração de 1 a 10, de acordo com a seguinte:

- Apoio ao Cliente e Portal do Regante



#### 3.3.1 – Avaliação do Serviço de Apoio ao Cliente

Relativamente ao nível de satisfação com o serviço de Apoio ao Cliente, foi obtida uma valoração média de satisfação de 8,51. A figura seguinte represente o nível de satisfação deste serviço por subsistema.

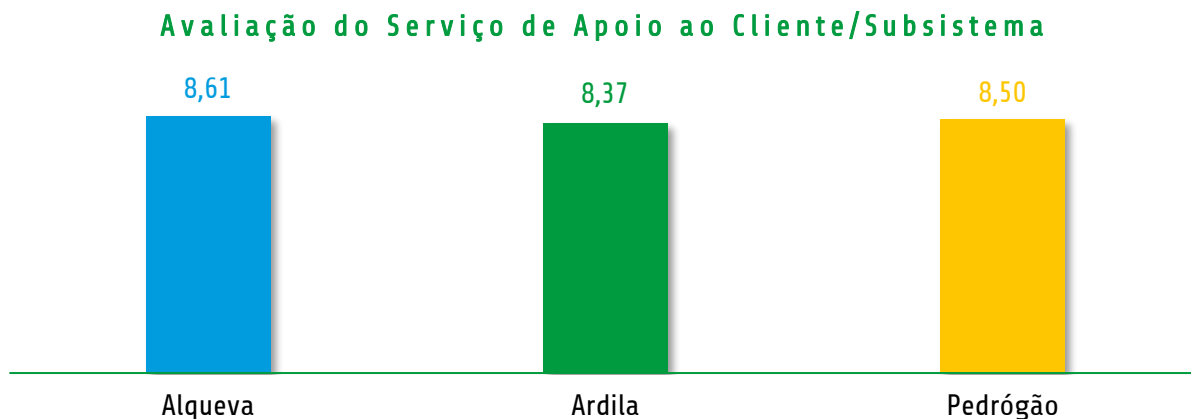


Figura 29 – Nível médio de satisfação com o apoio ao cliente, por subsistemas

### Comparação de Resultados face a Avaliação do Serviço de Apoio ao Cliente/Subsistemas

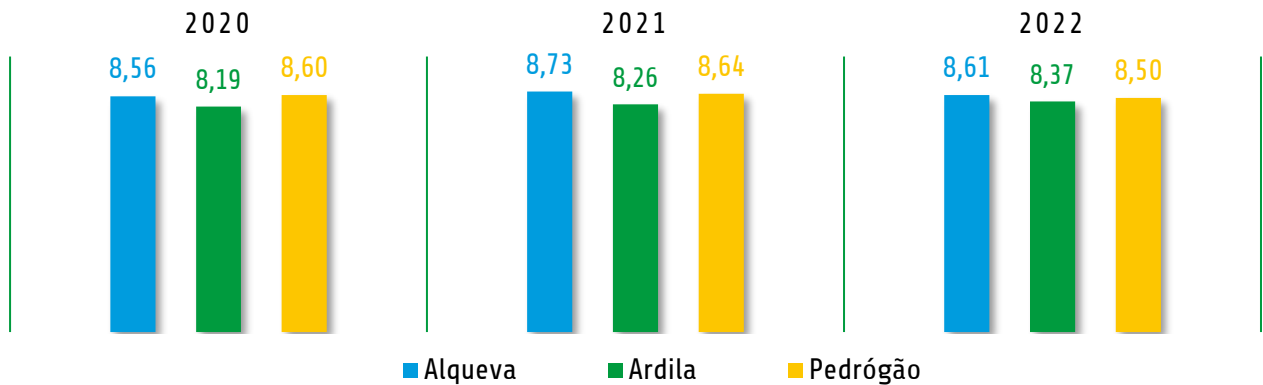


Figura 30 – Comparação dos resultados obtidos para o nível de satisfação com o apoio ao cliente, nos diferentes subsistemas face aos anos anteriores

### 3.3.2 – Avaliação da Promoção do Projeto Alqueva

A Promoção do Projeto Alqueva incide sobre duas vertentes: Feiras, Exposições e Certames e Redes Sociais da EDIA (*Facebook, Instagram, YouTube e LinkedIn*). A sua apreciação foi efetuada tendo em conta a escala de avaliação de qualidade apresentada na figura seguinte.

#### Avaliação da Promoção do Projeto Alqueva (%)

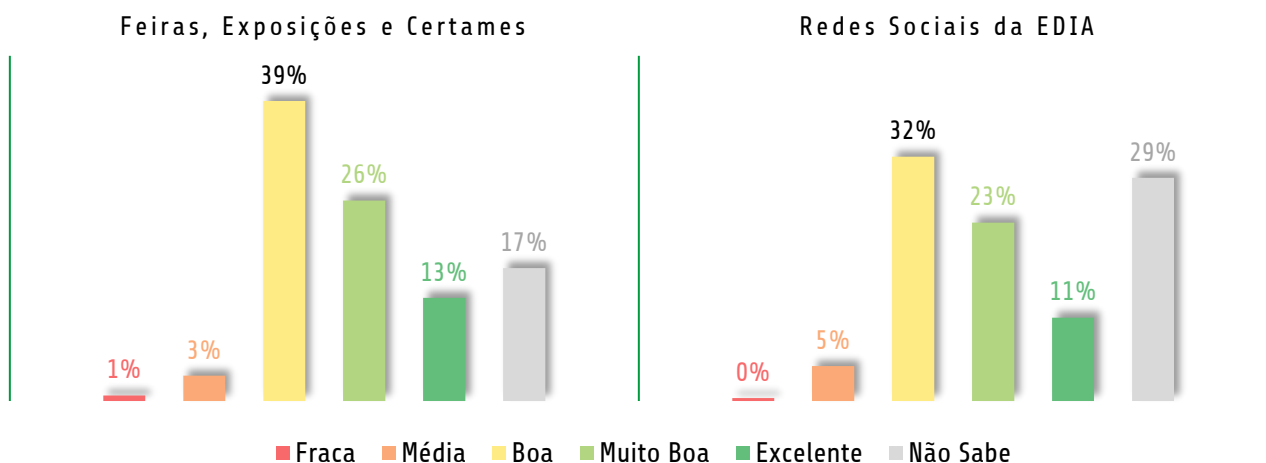


Figura 31 – Percentagem de respostas para o nível de satisfação da promoção do projeto Alqueva em 2022

### 3.3.3 – Portal do Regante

Relativamente ao Portal do Regante, foi questionada a sua utilização e o resultado obtido é apresentado na figura 32.

**% de Regantes que Usam o Portal do Regante**

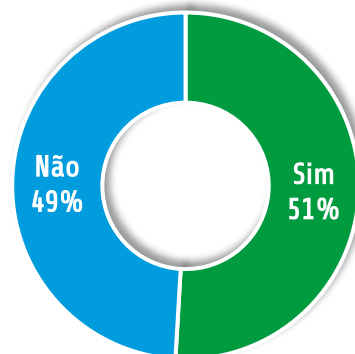


Figura 32 - Percentagem de regantes inquiridos que utilizaram o Portal do Regante em 2022

Foi questionado aos regantes que afirmam utilizar o Portal do Regante, quais as funcionalidades a que recorrem, tendo a possibilidade de escolher múltiplas respostas de entre as funcionalidades existentes (Parcelas e Áreas, Faturação, Consumos e Gastos e Suporte à Atividade). Verifica-se que 45% dos regantes, utilizam predominantemente as funcionalidades de Faturação e Consumos e Gastos.

Aos utilizadores do Portal do Regante, foi ainda questionado o nível de satisfação com o mesmo, constando a opinião recolhida, por subsistema, nas figuras seguintes.

**Avaliação do Portal do Regante/Subsistema**



Figura 33 - Nível de satisfação com o Portal do Regante por subsistema

### Comparação de Resultados face a Avaliação do Portal do Regante/Subsistemas

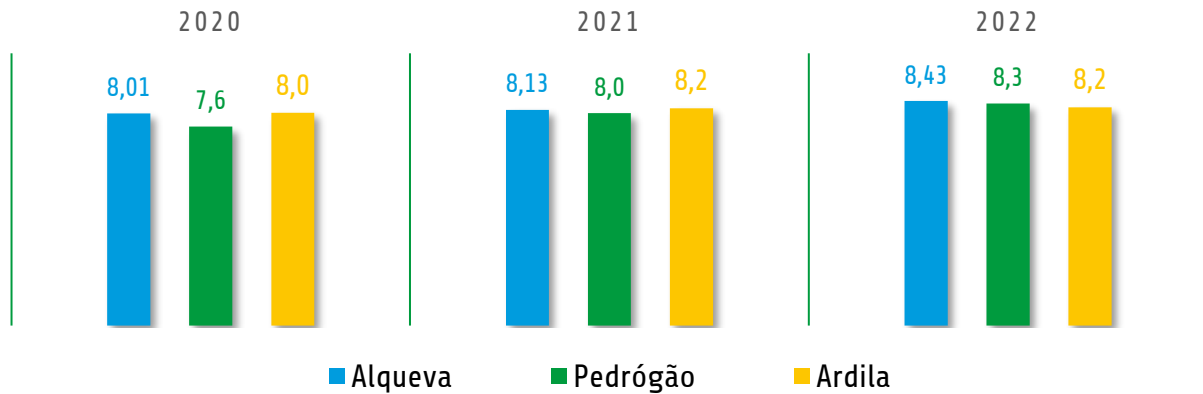


Figura 34 – Comparação dos resultados obtidos para a satisfação com o Portal do Regante, nos diferentes subsistemas face aos anos anteriores.

### 3.3.4 – Parecer Ambiental

A EDIA, disponibiliza, quando solicitado Parecer Ambiental para uma determinada parcela. Com este parecer, o agricultor fica a conhecer todas as condicionantes ambientais e patrimoniais existentes.

Para este serviço, colocou-se a questão sobre a obtenção de parecer ambiental na parcela, e, em caso afirmativo, como avaliam a informação fornecida, atribuindo-lhe uma valorção numa escala métrica de 1 a 10, em que “1” corresponde a “nada relevante” e o “10” a “muito relevante”.

### % de Regantes que Solicitaram Parecer Ambiental

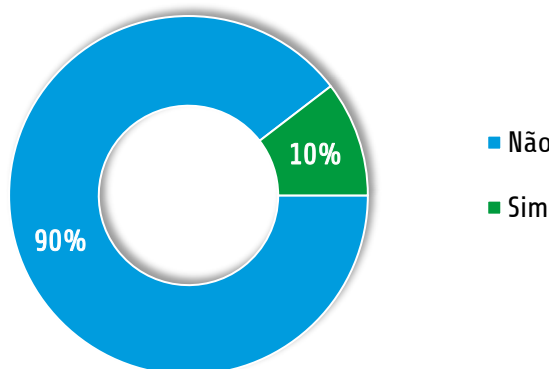


Figura 35 – Percentagem de Regantes inquiridos que solicitaram Parecer Ambiental

De acordo com os resultados obtidos, 10% dos regantes inquiridos (figura 35) afirmam ter solicitado o “Parecer Ambiental”, os quais avaliam a informação disponibilizada como relevante, com valorações médias acima de 7 em todos os subsistemas, conforme figura seguinte.

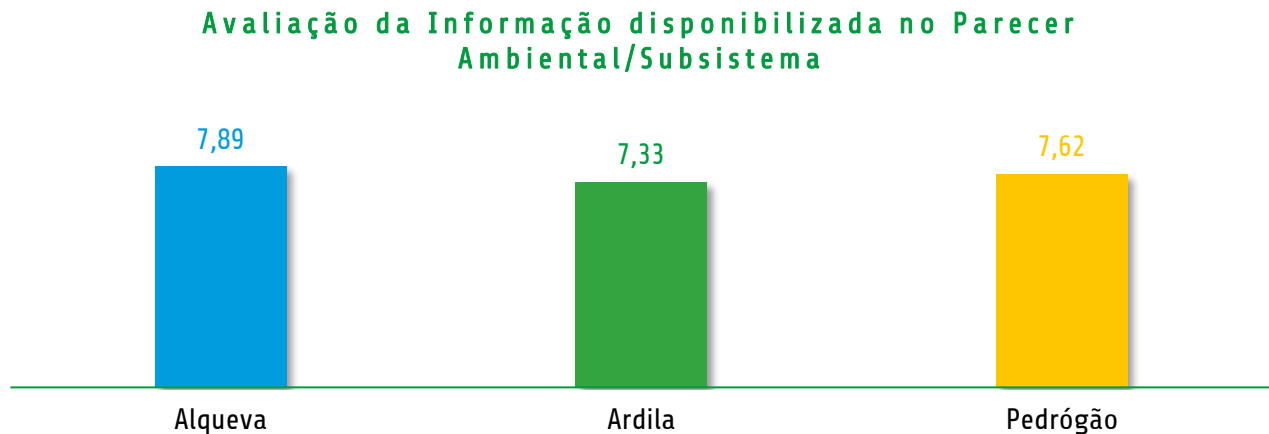


Figura 36 – Média das respostas obtidas, por subsistema, para a relevância da informação disponibilizada no parecer ambiental

### 3.3.5 – Fiscalização para Questões Ambientais

A fiscalização para questões ambientais é obrigatória para verificação do cumprimento das medidas ambientais impostas para a exploração dos projetos. Nestas ações a EDIA tem como pretensão auxiliar os agricultores nesta temática, aconselhando/sensibilizando, no terreno, a implementar melhores práticas agroambientais para a sua exploração agrícola.

Como forma de verificação destas ações questionou-se aos regantes se já tinham sido fiscalizados para Questões Ambientais. Independente de terem sido fiscalizados ou não, foi ainda questionado se consideram relevante a realização destas ações de fiscalização/sensibilização, atribuindo-lhe uma valoração numa escala métrica de 1 a 10, em que “1” corresponde a “nada relevante” e o “10” a “muito relevante”.

### % de Regantes Fiscalizados para Questões Ambientais

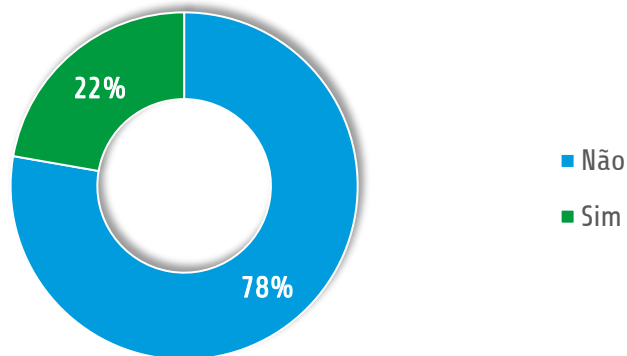


Figura 37 – Percentagem de Regantes inquiridos que foram alvo de fiscalizações ambientais por parte da EDIA

Dos regantes inquiridos, 22% afirmam já terem sido fiscalizados por parte da EDIA em relação a questões ambientais (figura 37). Contudo, mesmo aqueles que não foram alvo de tais ações consideram a sua realização de grande relevância, atribuindo-lhes valorações acima de 7 nos diferentes subsistemas (figura 38).

### Avaliação da Relevância das Ações de Fiscalização para Questões Ambientais/Subsistema

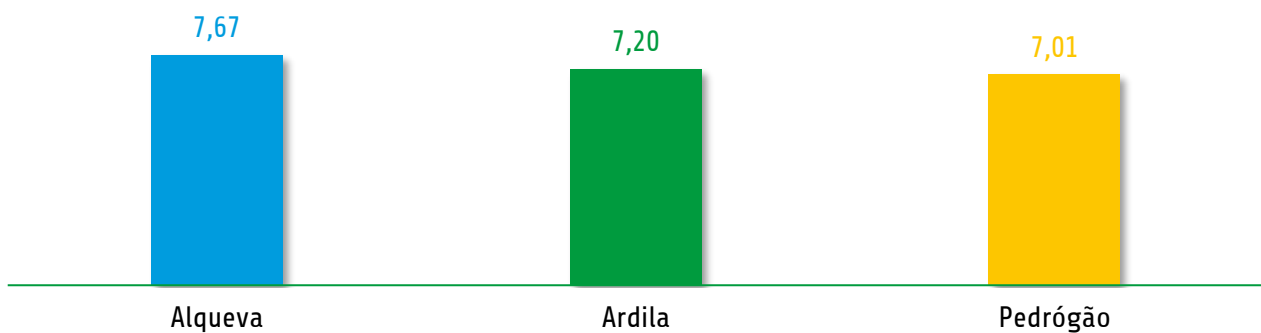


Figura 38 – Média das respostas obtidas, por subsistema, sobre a relevância das ações de fiscalização

### 3.2.5 - Nível Global de Satisfação com os Serviços Prestados

Nesta questão pretendeu-se aferir o Grau de Satisfação Global dos Serviços Prestados pela EDIA, onde foram obtidas avaliações superiores a 7,8 em todos os subsistemas (figura 39).

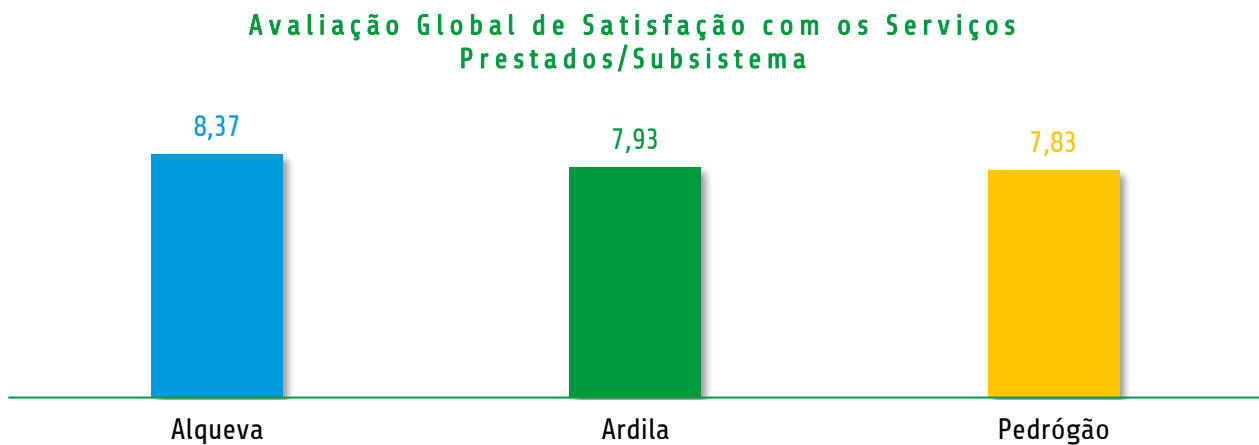


Figura 39 - Nível global de satisfação, por subsistema, com os serviços prestados pela EDIA em 2022

Na figura 40, compara-se o Grau de Satisfação Global dos Serviços Prestados pela EDIA, nos últimos três anos por subsistema.

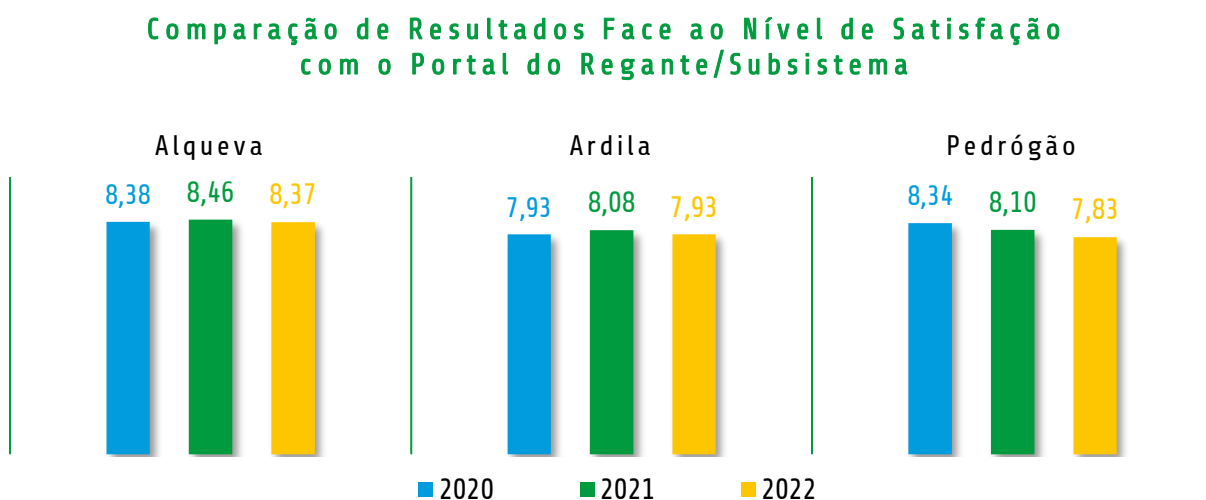


Figura 40 - Nível Global de Satisfação, por subsistema, nos últimos três anos



### 3.3 – Análise do Nível de Satisfação Global

A figura 41, traduz a avaliação de todos os parâmetros e serviços prestados pela EDIA.

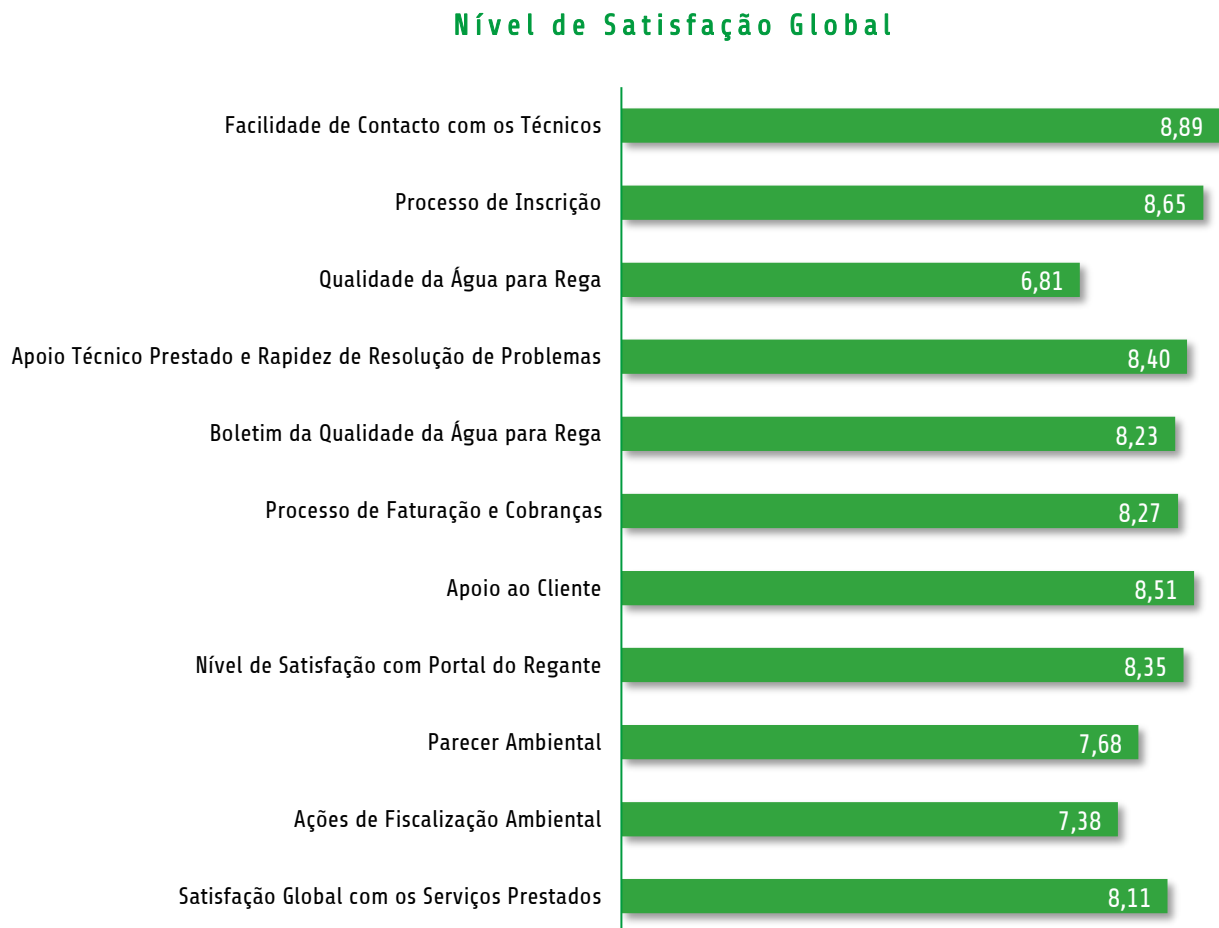


Figura 41 – Nível de Satisfação Global

Numa escala qualitativa de 1 a 10, à exceção da Qualidade da Água para Rega com uma valoração de 6,81, os restantes parâmetros analisados têm uma avaliação superior a 7.

À semelhança dos anos anteriores, a Qualidade da Água para Rega é o ponto com a notação mais baixa, existindo reclamações, maioritariamente, ao nível da presença de microalgas e outros organismos.

## 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 e outros organismos, 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, através de inscrições *online*;
- c) Conhecimento do preço da água antes do início de cada campanha;
- 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;
  - Atrasos na emissão das faturas;
  - Aviso de pagamento das faturas por sms;
- 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;
  - Interface mais fácil de usar.
- g) Preocupação com a expansão de Alqueva;
- h) Preocupação com a degradação da rede viária;
- i) Ações de sensibilização para o uso eficiente da água.

## 5 – Conclusão e Considerações Finais

Ao compararmos os resultados dos últimos três anos, podemos concluir que a satisfação dos clientes com os serviços prestados pela EDIA é elevada, com valorações médias acima de 7 e uma uniformidade na satisfação dos clientes ao longo dos anos. No entanto, verifica-se que existe uma exceção referente ao item Qualidade da Água, sentida de forma heterógena nos diferentes subsistemas, sendo que no subsistema Ardila, é onde se manifesta uma maior insatisfação por parte dos clientes da EDIA, com uma valoração média de 6. Gerir massas de água nas condições climáticas do EFMA torna alguns destes aspetos de difícil gestão. 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 atenuar este problema.

Considera-se da maior importância a realização anual do inquérito de satisfação, a fim de se recolherem dados necessários à continua melhoria dos serviços que prestamos, no sentido de corresponder às expectativas dos utilizadores. Tendo em conta este objetivo é imperioso que a informação recolhida seja divulgada e tida em conta, pelos diferentes departamentos e respetivos colaboradores. Desta forma, os comentários e sugestões obtidos serão encaminhados para os departamentos correspondentes, a fim de serem considerados.

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.