



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

Relatório de Avaliação do Grau de Satisfação dos Regantes de Alqueva

Campanha 2023



Departamento de Apoio ao Cliente
Beja, abril de 2024

Índice Geral

1 – Introdução	4
2 – Caracterização Geral da Amostra.....	6
2.1 – Caracterização da Amostra por Grupo de Cultura.....	8
2.2 – Caracterização da Amostra por Sistema de Rega Utilizado.....	9
2.3 – Caracterização da Amostra por Classes de Área.....	10
2.4 – Caracterização da Amostra por Classes de Consumo.....	11
2.5 – Caracterização da Amostra por Subsistema.....	12
3 – Análise dos Resultados.....	14
3.1 – Serviço de Distribuição de Água para Rega.....	15
3.1.1 – Avaliação da Qualidade da Água para Rega por Perímetro de Rega.....	16
3.1.2 – Fornecimento de Água para Rega.....	17
3.1.3 – Volume Atribuído no âmbito Plano Anual de Utilização de Água (PAUA).....	18
3.2 – Processo de Faturação e Cobranças.....	20
3.3 – Apoio ao Cliente.....	21
3.4 – Portal do Regante.....	22
3.5 – Ambiente.....	24
3.5.1 – Parecer Ambiental.....	24
3.5.2 – Fiscalização para questões ambientais.....	25
3.5.3 – Boletim de Qualidade da Água para Rega	27
3.5.4 – Boletim de Monitorização Ambiental.....	28
3.6 – Avaliação Global.....	30
3.6.1 – Acompanhamento da Atividade da EDIA pelos Regantes	30
3.6.3 – Análise do Nível de Satisfação Global	31
4 – Comentários/Sugestões.....	33
5 – Conclusão e Considerações Finais.....	34

Índice de Figuras

Figura 1 - Caracterização da amostra quanto ao número de inscrições realizadas em 2023	6
Figura 2 - Caracterização da amostra face à percentagem de inquéritos realizados em 2023	6
Figura 3 - Variação anual do número de inquéritos, expressa em percentagem	7
Figura 4 - Variação anual da área inquirida por grupo de cultura, expressa em percentagem	8
Figura 5 - Variação anual da área inquirida por sistema de rega, expressa em percentagem	9
Figura 6 - Número de inquéritos realizados por classe de área em 2023	10
Figura 7 - Variação anual da área inquirida por classe de área, expressa em percentagem	10
Figura 8 - Número de inquéritos realizados por classes de consumo	11
Figura 9 - Variação anual do consumo inquirido por classes de consumo, expressa em percentagem	11
Figura 10 - Percentagem dos inquéritos realizados por subsistema	12
Figura 11 - Caracterização da amostra por subsistema e respetivos perímetros de rega	13
Figura 12 - Número total de inscrições realizadas por perímetro de rega em 2023	14
Figura 13 - Número de inquéritos realizados por perímetro de rega em 2023	14
Figura 14 - Média das respostas obtidas para o serviço de distribuição de água para rega	15
Figura 15 - Média das respostas obtidas para o serviço de distribuição de água para rega, por subsistema	15
Figura 16 - Média das respostas obtidas para a qualidade de água para rega, por perímetro de rega em 2023	16
Figura 17 - Comparação dos resultados obtidos para a qualidade de água para rega, nos diferentes subsistemas, face aos anos anteriores	17
Figura 18 - Percentagem de regantes com constrangimentos associados ao fornecimento de água para rega	17
Figura 19 - Média das respostas obtidas para a informação e rapidez na resolução do problema, por subsistema	18
Figura 20 - Percentagem de regantes que consideram o volume atribuído suficiente na campanha de rega de 2023	19
Figura 21 - Média das respostas obtidas para o processo de faturação e cobranças	20
Figura 22 - Média das respostas obtidas para o processo de faturação e cobranças, por subsistema	20
Figura 23 - Percentagem de regantes que contactaram a EDIA em 2023	21
Figura 24 - Avaliação do serviço de apoio ao cliente por subsistema	21
Figura 25 - Percentagem de regantes inquiridos que utilizaram o Portal do Regante em 2023	22
Figura 26 - Nível de satisfação com o Portal do Regante por subsistema	23
Figura 27 - Percentagem de Regantes inquiridos que solicitaram e obtiveram parecer ambiental	24
Figura 28 - Média das respostas obtidas, por subsistema, para a relevância da informação disponibilizada no parecer ambiental	25
Figura 29 - Percentagem de Regantes inquiridos que afirmam ter sido fiscalizados para questões ambientais por parte da EDIA	26
Figura 30 - Média das respostas obtidas, por subsistema, sobre a relevância das ações de fiscalização	26
Figura 31 - Percentagem de regantes inquiridos, que conhece o boletim de qualidade de água para rega	27
Figura 32 - Média das respostas obtidas, por subsistema, para a relevância da informação do boletim da qualidade de água para rega	28
Figura 33 - Percentagem de regantes que conhece o boletim de monitorização ambiental	28
Figura 34 - Média das respostas obtidas, por subsistema, para a relevância da informação do boletim ambiental	29
Figura 35 - Nível global de satisfação, por subsistema, com os serviços prestados pela EDIA em 2023	30
Figura 36 - Nível Global de Satisfação, por subsistema, nos últimos três anos	31
Figura 37 - Nível de Satisfação Global	31

1 – Introdução

O presente relatório apresenta os resultados dos inquéritos de satisfação, realizados anualmente junto dos regantes do Empreendimento de Fins Múltiplos de Alqueva (EFMA), assim como as suas principais conclusões. O objetivo primordial deste documento é avaliar a satisfação dos clientes, proporcionando à EDIA – Empresa de Desenvolvimento do Infraestruturas do Alqueva, um entendimento claro sobre a perceção que estes têm dos serviços prestados. Com esta informação, pretende-se identificar áreas de melhoria e implementar ações para garantir um acompanhamento eficaz dos resultados obtidos.

A satisfação dos clientes é uma prioridade para empresas comprometidas com a qualidade dos serviços, refletindo-se diretamente nos resultados alcançados. Conhecer a opinião dos clientes fortalece laços de confiança, impulsiona a inovação e promove um diálogo construtivo, visando sempre a melhoria contínua e a criação de valor a longo prazo.

Neste contexto, a implementação do Plano Anual de Utilização de Água (PAUA) no EFMA, iniciado na campanha de rega de 2023, foi crucial para garantir a adequação do volume de água atribuído às necessidades dos regantes. Seguindo as diretrizes do Regime Jurídico das Obras de Aproveitamento Hidroagrícola (RJOAH) e os regulamentos específicos de cada perímetro de rega do EFMA, o PAUA tem por base as disponibilidades hídricas, as culturas instaladas e as necessidades de rega, assegurando assim uma gestão eficiente dos recursos.

A avaliação da satisfação dos regantes, neste contexto, torna-se ainda mais relevante, pois permite verificar se as medidas adotadas, estão alinhadas com as expectativas e necessidades dos mesmos. Assim, este relatório não só analisa a satisfação geral dos regantes, mas também aborda especificamente a suficiência do volume de água atribuído, refletindo a preocupação constante com a prestação de um serviço de qualidade e o cumprimento das expectativas dos beneficiários.

Metodologia

Identificar o que será medido e quantificar as respostas, são os passos necessários para avaliar a satisfação dos clientes, sendo utilizadas duas formas de pesquisa: qualitativa e quantitativa.

Num processo de melhoria contínua dos serviços prestados pela EDIA, replicou-se em 2023 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. Este ano, o inquérito foi organizado em seis partes distintas, constituídas por diversos grupos de questões, nomeadamente: Identificação do Regante, Avaliação do Serviço de Distribuição de Água para Rega, Processo de Faturação e Cobranças, Apoio ao Cliente, Ambiente e Avaliação Global e Comentários.

O inquérito foi realizado a todos os regantes com registo de consumos acima dos 100 000 m³, no ano de 2023, e 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 Cadastro de Infraestruturas do Empreendimento de Fins Múltiplos de Alqueva (CIEFMA), em março de 2024, podendo existir algumas pequenas diferenças entre este relatório e outros que a EDIA executa, que não modificam as conclusões retiradas em nenhum deles.

2 – Caracterização Geral da Amostra

De um universo de 2 255 inscrições referentes ao ano de 2023, foram realizados 930 inquéritos aos regantes dos diversos perímetros de rega, correspondendo a uma área caracterizada de 100 991ha num total de 123 659ha 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 2023

Regantes	Nº Inscrições	Área (ha)	Consumo (m ³)
Não Inquiridos	1 325	22 668	66 322 945
Inquiridos	930	100 991	344 371 881
TOTAL	2 255	123 659	410 694 826

O número de regantes inquiridos tem uma representatividade de 41% face ao número total de inscrições realizadas em 2023, correspondendo a uma área caracterizada de 82% e a um consumo de 84%. Estes dados permitem uma análise abrangente do consumo efetuado pelos regantes.

Percentagem de Inquéritos Realizados em 2023

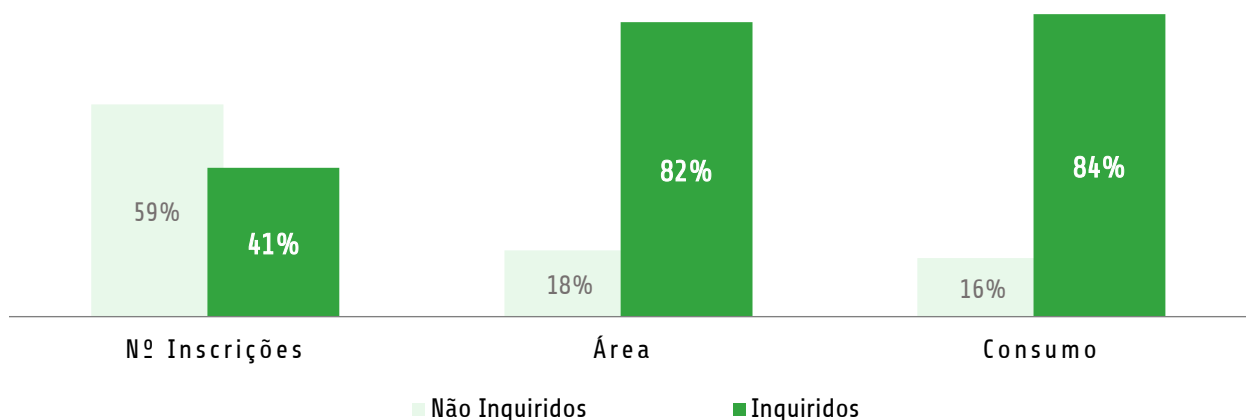


Figura 2 – Caracterização da amostra face à percentagem de inquéritos realizados em 2023

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

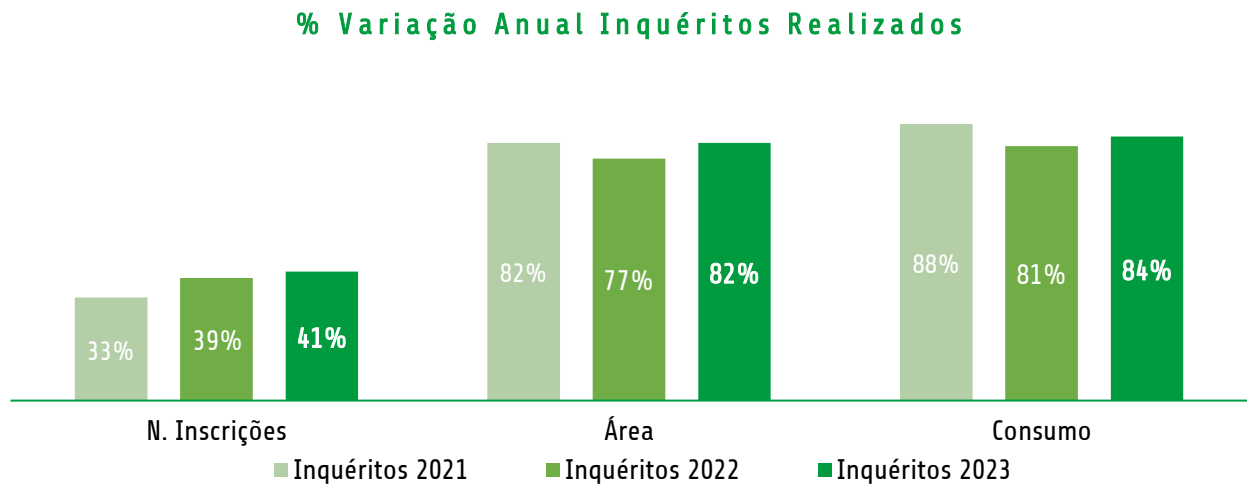


Figura 3 - Variação anual do número de inquéritos, expressa em percentagem

2.1 - Caracterização da Amostra por Grupo de Cultura

Com base na amostra, conforme se pode observar na Figura 4, o grupo de cultura predominante é o Olival, representando 57% da área inquirida. Os Frutos Secos surgem em segundo lugar, com uma representatividade de 21%, seguindo-se as culturas do Milho, Vinha e Forrageiras. Os restantes grupos de culturas, embora apresentem percentagens residuais, continuam a manter a representatividade dos anos anteriores.

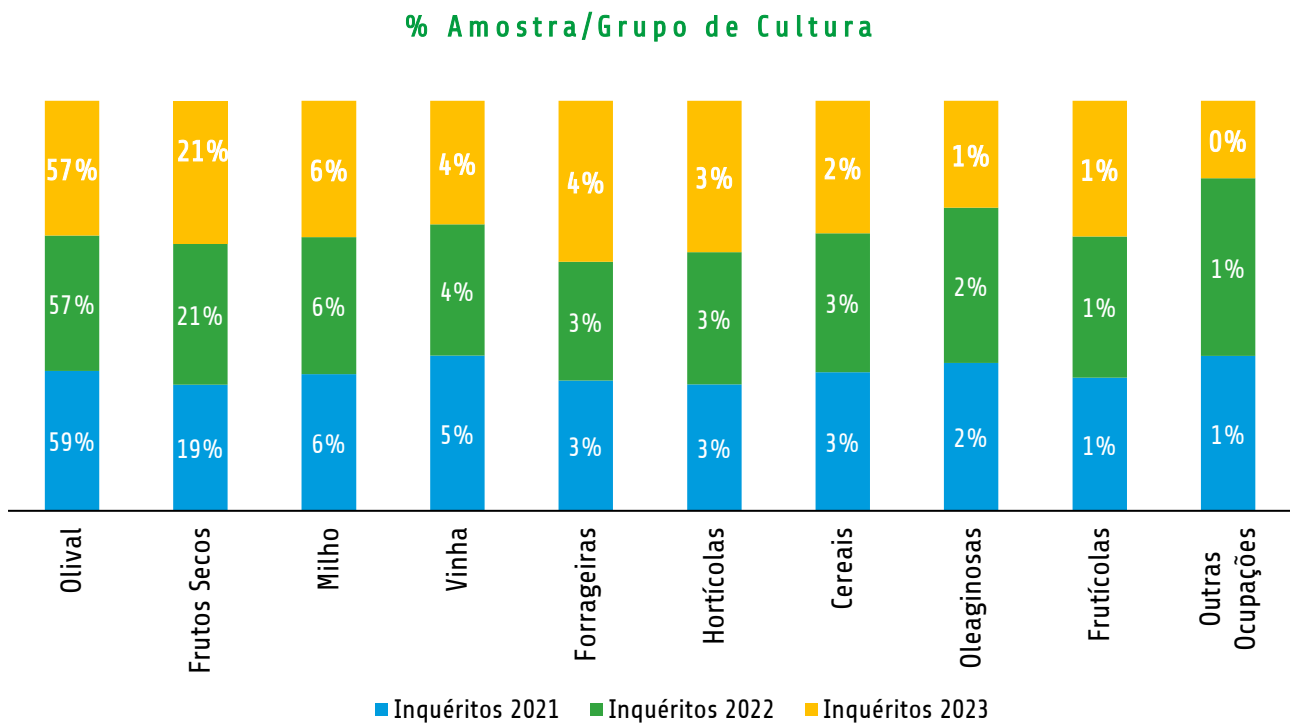


Figura 4 – Variação anual da área inquirida por grupo de cultura, expressa em percentagem

2.2 – Caracterização da Amostra por Sistema de Rega Utilizado

Relativamente ao sistema de rega, o sistema de rega gota-a-gota permanece como predominante em 2023, abrangendo cerca de 86% da área inquirida, seguido do pivot com 12%. Os restantes sistemas de rega mantêm percentagens residuais. Esta distribuição reflete a preferência e adoção continuada do sistema de rega gota-a-gota, tendo em conta as culturas instaladas, e é também sinónimo do grau tecnológico dos regantes de Alqueva.

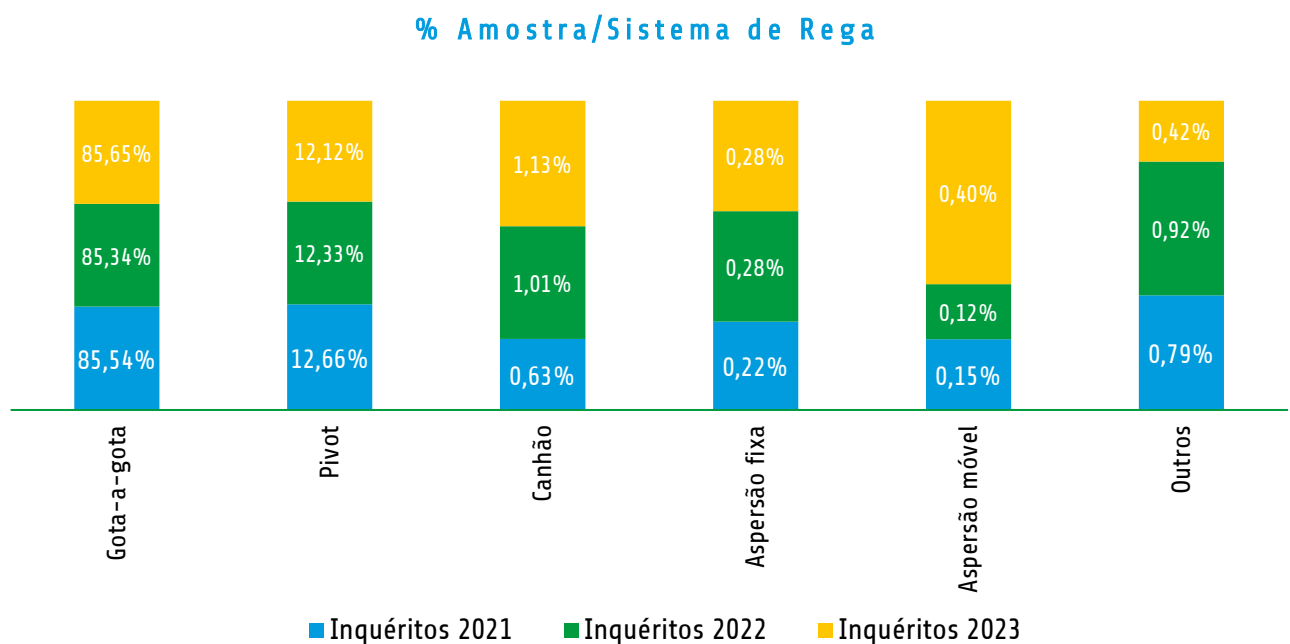


Figura 5 – Variação anual da área inquirida por sistema de rega, expressa em percentagem

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 57% da amostra, correspondendo a 528 regantes inquiridos.

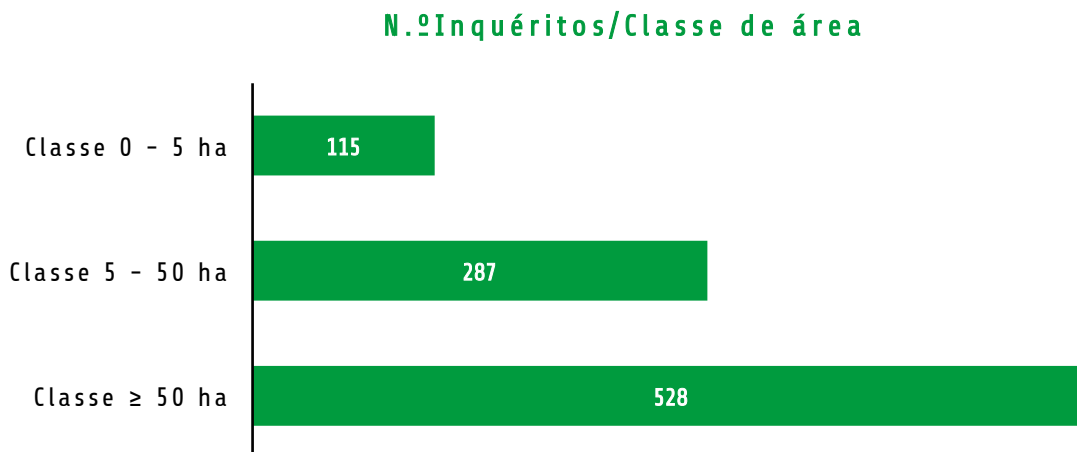


Figura 6 – Número de inquéritos realizados por classe de área em 2023

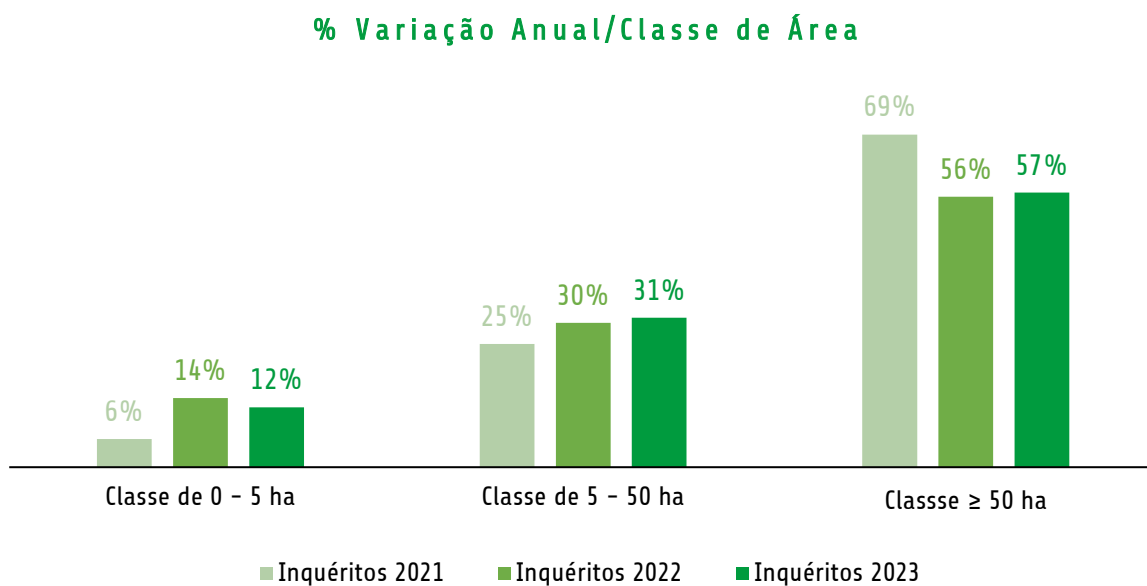


Figura 7 – Variação anual da área inquirida por classe de área, expressa em percentagem

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 38% do consumo inquirido se situa na classe de consumos registados acima dos 300 000 m³, correspondente a 352 regantes.

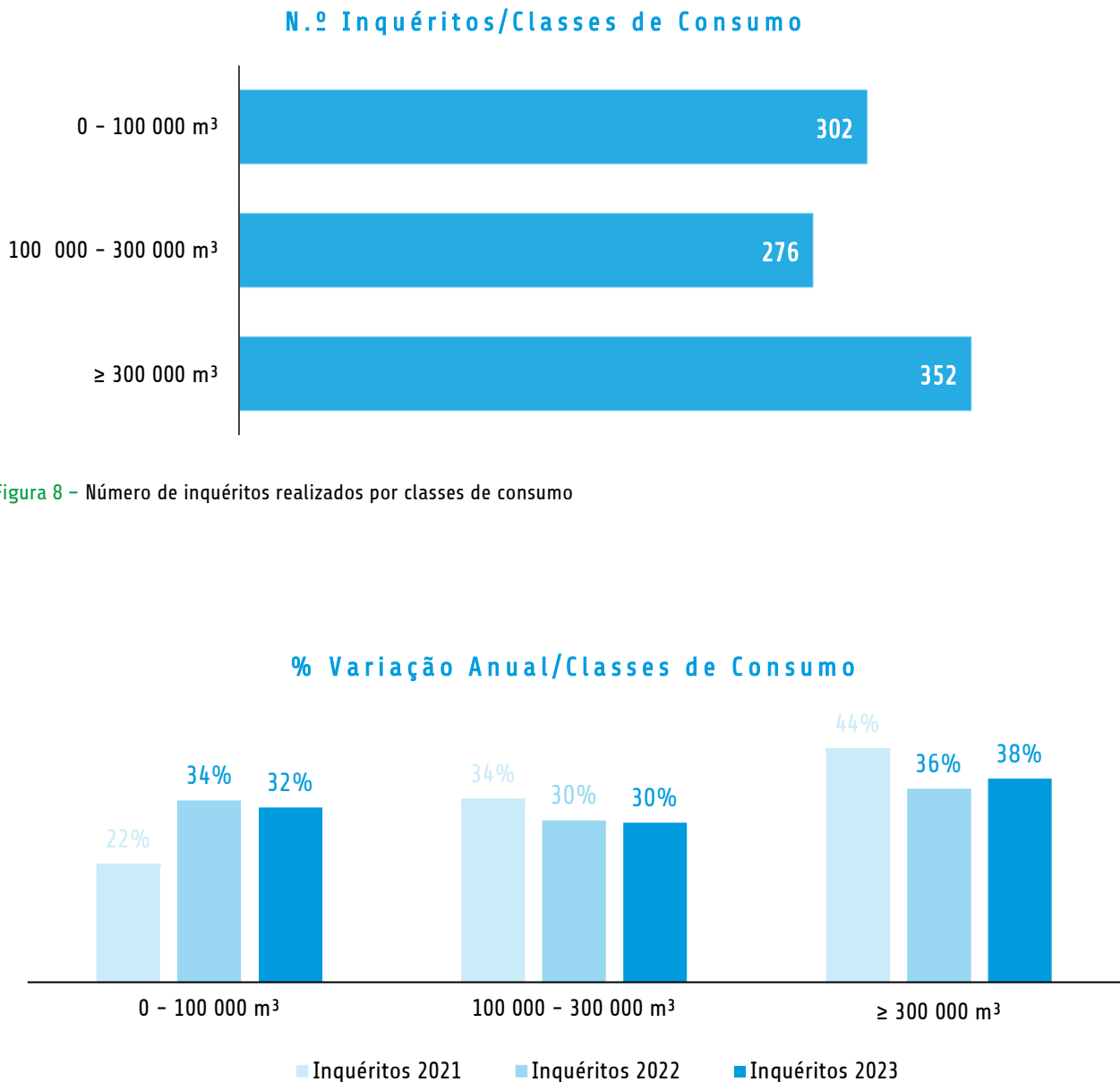


Figura 8 – Número de inquéritos realizados por classes de consumo

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.

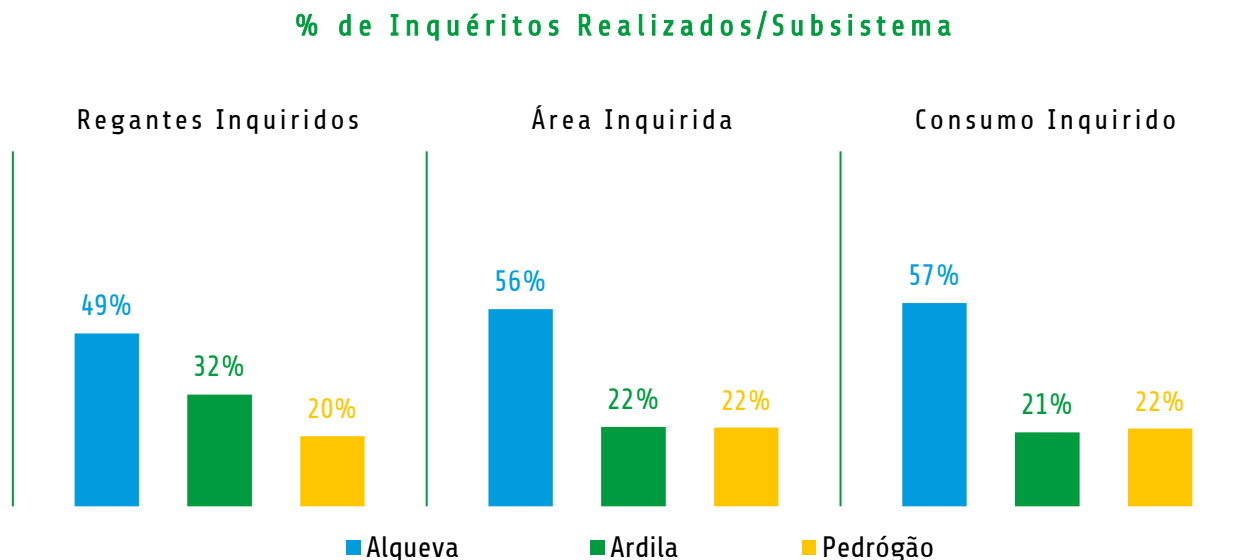


Figura 10 – Percentagem dos inquéritos realizados por subsistema

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)
Alqueva	453	56 060	197 098 679
Alfundão	29	4 074	13 293 649
Alvito-Pisão	57	6 493	26 058 336
Beringel-Beja	43	3 669	15 787 747
Cinco Reis e Trindade	31	6 422	23 573 418
Cuba-Odivelas	10	2 220	6 024 366
Ervidel	61	4 524	16 024 844
Évora	11	2 476	7 390 182
Ferreira	39	2 749	8 778 867
Loureiro-Alvito	13	1 104	4 417 332
Monte Novo	65	10 807	35 624 256
Pisão	26	1 715	9 006 529
Roxo-Sado	19	3 073	11 456 550
Vale do Gaio	36	3 238	11 400 304
Viana do Alentejo	13	3 496	8 262 299
Ardila	293	22 549	71 761 823
Brinches	55	3 516	11 654 889
Brinches-Enxoé	41	4 077	12 792 847
Caliços-Machados	46	4 803	17 675 931
Caliços-Moura	21	2 200	5 265 515
Orada-Amoreira	38	1 742	4 546 114
Pias	38	2 948	8 826 749
Serpa	54	3 262	10 999 778
Pedrógão	184	22 382	75 511 379
Baleizão-Quintos	79	7 480	27 106 454
Pedrógão	31	4 326	8 139 030
São Matias	49	4 535	21 884 058
São Pedro - Baleizão	25	6 040	18 381 837
TOTAL GERAL	93	100 991	344 371 881

3 - Análise dos Resultados

Considerando o critério para a seleção da amostra, de regantes com consumos superiores a 100 000 m³, torna-se evidente a existência de grandes discrepâncias entre o número total de inscrições por perímetro (Figura 12) e o número de inquéritos realizados (Figura 13), como resultado da aplicação deste critério.

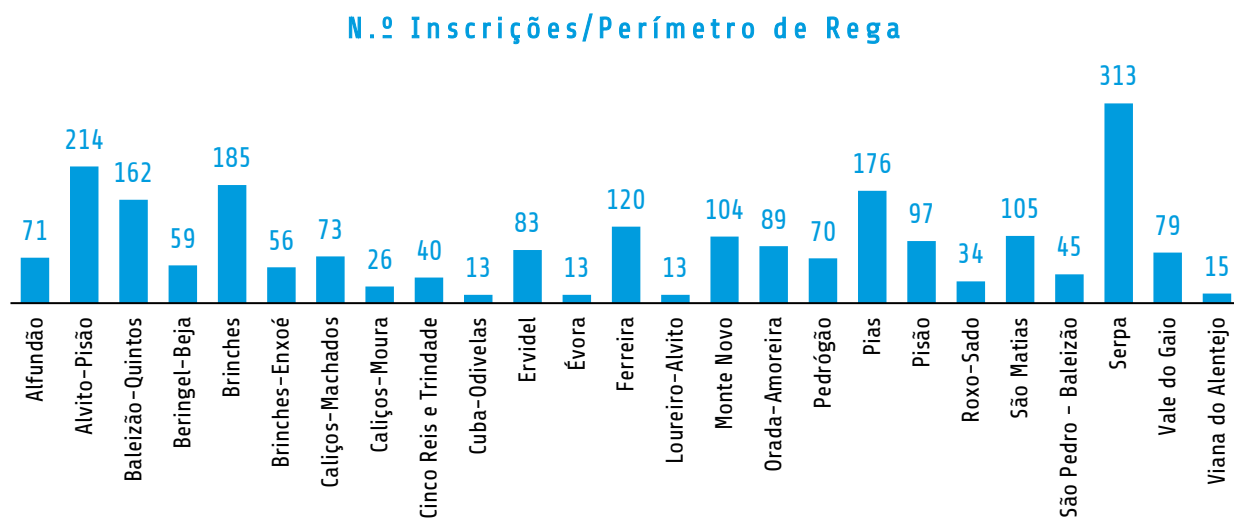


Figura 12 - Número total de inscrições realizadas por perímetro de rega em 2023

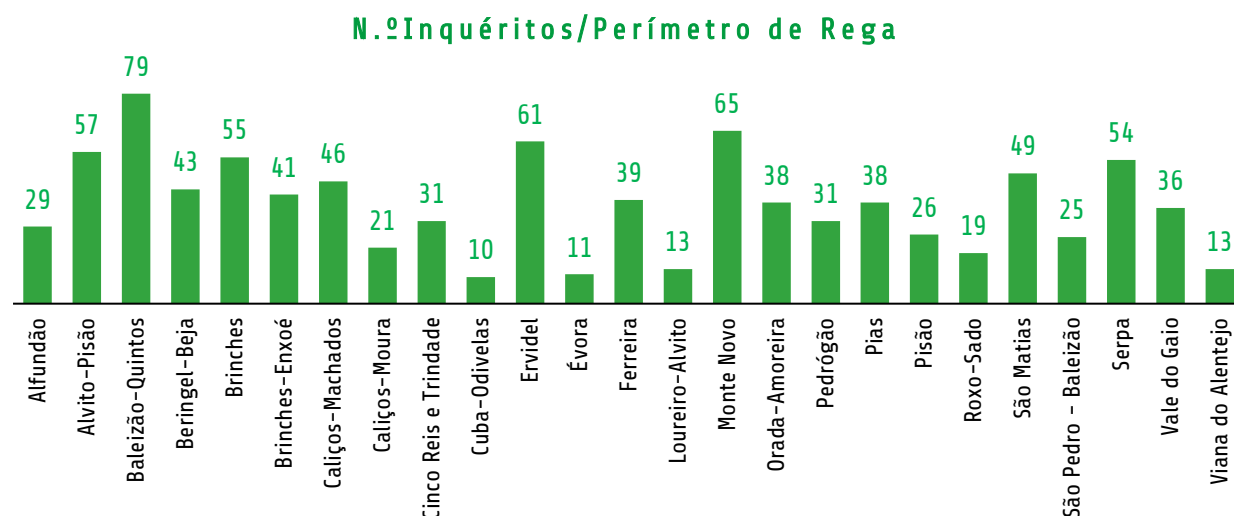


Figura 13 - Número de inquéritos realizados por perímetro de rega em 2023

3.1 – Serviço de Distribuição de Água para Rega

Os resultados relativos ao Serviço de Distribuição de Água para Rega foram tratados por grupo de questões, destacando a média do grau de satisfação dos regantes em 2023, assim como a taxa de respostas obtidas para cada parâmetro em análise.

Na Figura 14, apresentam-se os resultados referentes à avaliação deste serviço, numa escala métrica de valoração de 1 a 10, em que 1 corresponde a “Muito Insatisfeito” e 10 a “Muito Satisfeito”.

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

Serviço de Distribuição de Água para Rega	Média	% Respostas
Processo de Inscrição	8,48	100%
Qualidade da Água para Rega	7,11	100%
Fornecimento de Água para Rega	7,84	100%

A figura seguinte, representa a média das respostas obtidas no que diz respeito aos parâmetros em análise para o serviço de distribuição de água para rega por subsistema.

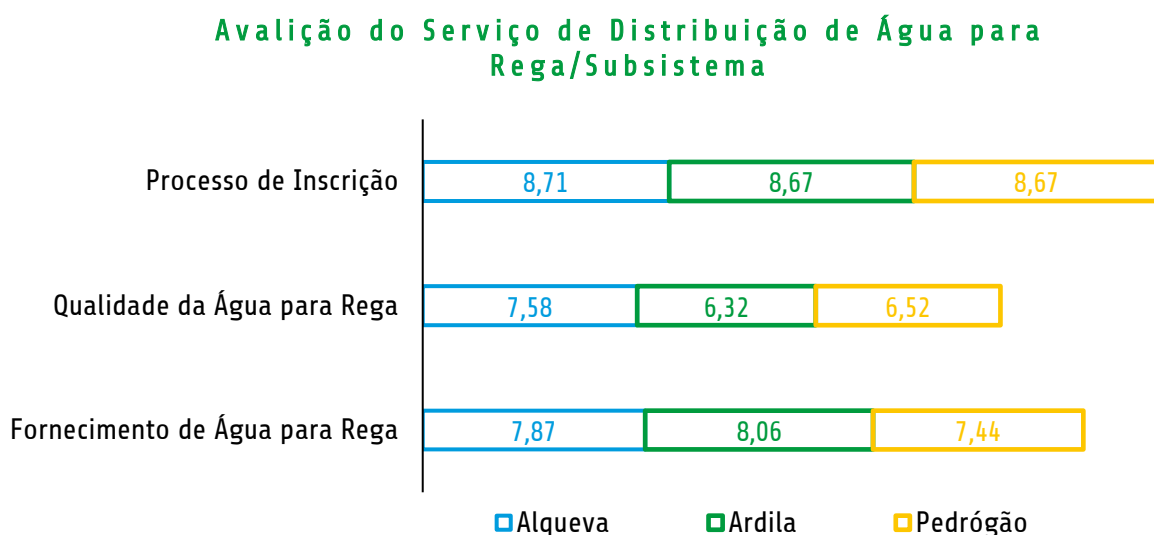


Figura 15 – Média das respostas obtidas para o serviço de distribuição de água para rega, por subsistema

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 da Água para Rega por Perímetro de Rega

Relativamente à qualidade da água para rega, de acordo com Figura 16, verifica-se que existem dois perímetros de rega, Brinches e São Pedro-Baleizão, que apresentam uma valoração média inferior a 6, o que indicia uma insatisfação face à qualidade da água. Os perímetros de Caliços-Moura, Vale do Gaio, Monte Novo e Ferreira, apresentam valorações médias de 8, que representam um elevado grau de satisfação. Nos restantes perímetros, verifica-se um grau de satisfação regular, na ordem de valorações entre 7 e 6, face ao parâmetro em análise.

Avaliação da Qualidade de Água/Perímetro de Rega

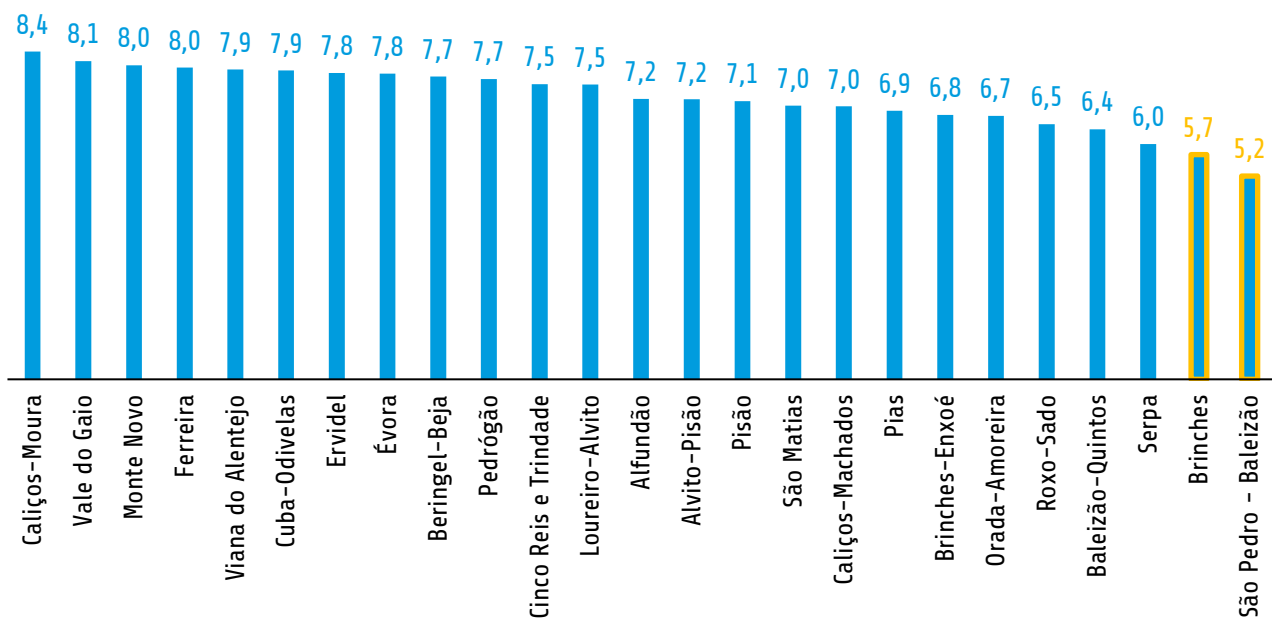


Figura 16 - Média das respostas obtidas para a qualidade de água para rega, por perímetro de rega em 2023

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 17.

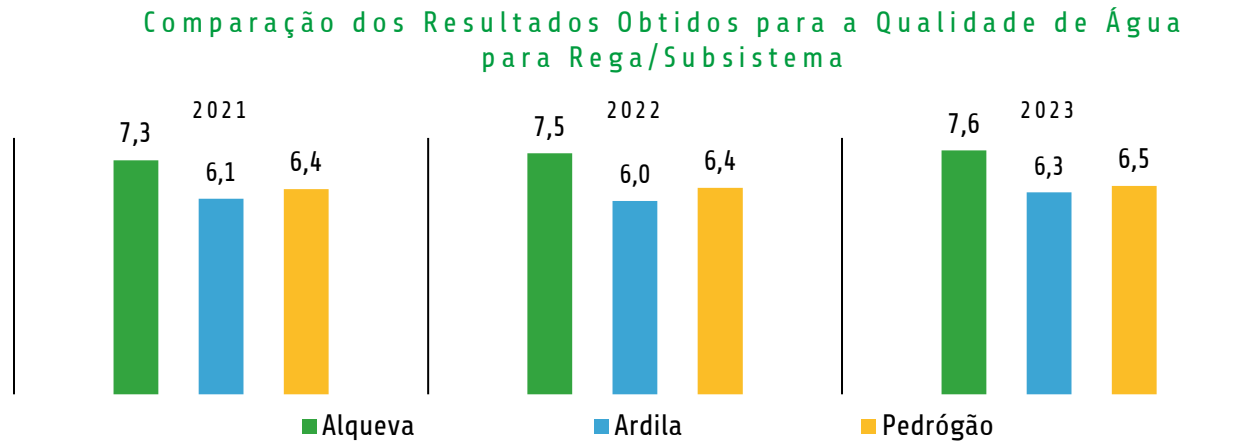


Figura 17- Comparação dos resultados obtidos para a qualidade de água para rega, nos diferentes subsistemas, face aos anos anteriores

3.1.2 – Fornecimento de Água para Rega

Após análise das respostas sobre eventuais constrangimentos associados ao fornecimento de água para rega, no decurso da campanha em análise, observa-se que 30% dos regantes inquiridos tiveram problemas (Figura 18). Aos regantes que afirmaram ter tido constrangimentos associados ao fornecimento de água para rega, questionou-se quais os principais motivos: Pressão/Caudal; Entupimentos; Roturas e/ou Outro.

Percentagem de Regantes com Constrangimentos associados ao Fornecimento de Água para Rega

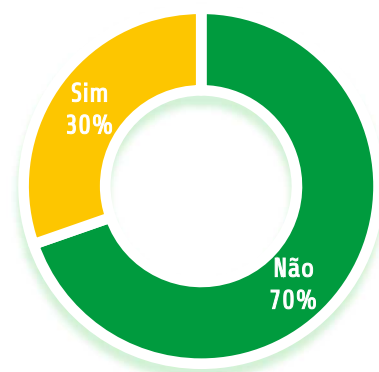


Figura 18 – Percentagem de regantes com constrangimentos associados ao fornecimento de água para rega

Os principais constrangimentos apontados, foram: os entupimentos com uma representatividade de 33%, seguidos da falta de pressão/caudal com 24%. As roturas foram mencionadas em menor proporção, correspondendo a 7% das respostas. Além disso, alguns regantes manifestaram preocupações adicionais relativamente à qualidade da água, devido a manutenções inoportunas e questões relacionadas com a gestão do fornecimento de água para rega por parte da EDIA.

Embora tenham ocorrido constrangimentos, os regantes avaliaram favoravelmente o suporte recebido e a rapidez na resolução das questões levantadas durante a campanha de rega de 2023, com uma valoração média atribuída de 7 numa escala de 1 a 10, em que 1 representa "Muito insatisfeito" e 10 "Muito satisfeito".

Na Figura 19 apresenta-se a médias das respostas obtidas para esta questão por subsistema.

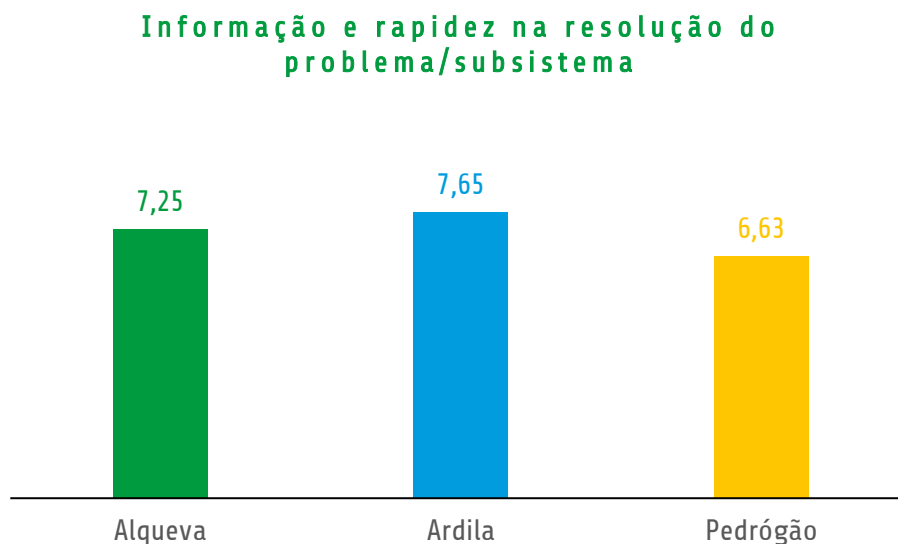


Figura 19 - Média das respostas obtidas para a informação e rapidez na resolução do problema, por subsistema

3.1.3 - Volume Atribuído no âmbito Plano Anual de Utilização de Água (PAUA)

Após a implementação do PAUA no EFMA, que começou a vigorar na campanha de rega de 2023, considerou-se fundamental questionar os regantes sobre a suficiência do volume atribuído, pela EDIA, para esta campanha. Dos resultados obtidos, 64% dos regantes consideraram que o volume atribuído foi suficiente, enquanto 36% indicaram o contrário (Figura 20).

Percentagem de regantes que consideram o volume atribuído suficiente

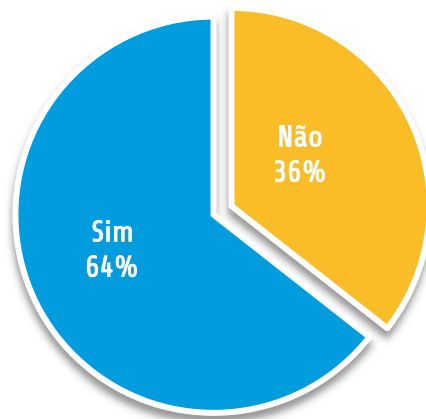


Figura 20 – Percentagem de regantes que consideram o volume atribuído suficiente na campanha de rega de 2023

Acerca do volume atribuído na campanha em análise, foi ainda questionado aos regantes (em questão aberta) em que casos consideraram o volume insuficiente e as respostas incluíram uma variedade de culturas, com destaque para a amêndoa e o olival. Outras culturas mencionadas abrangeram o milho, o girassol, a vinha, o tomate, bem como as necessidades específicas de rega em anos de seca.

3.2– Processo de Faturação e Cobranças

O tratamento dos resultados relativos ao Processo de Faturação e Cobranças, foi realizado agrupando as questões, de modo a evidenciar a média do grau de satisfação dos regantes em 2023, juntamente com a taxa de respostas obtidas para cada parâmetro analisado. Na figura 21, são apresentados os resultados da avaliação deste serviço, numa escala métrica de 1 a 10, onde 1 representa "Muito Insatisfeito" e 10 "Muito Satisfeito".

Figura 21 – Média das respostas obtidas para o processo de faturação e cobranças

Serviço de Distribuição de Água para Rega	Média	% Respostas
Clareza da fatura	8,33	100%
Receção da fatura	8,55	100%
Formas de pagamento disponíveis	8,63	100%

Segundo a tabela apresentada, os regantes demonstraram elevado grau de satisfação em relação à clareza da fatura, à receção da fatura e às formas de pagamento disponíveis, com médias de 8,33, 8,55 e 8,63, respetivamente.

Avaliação do Processo de Faturação e Cobranças /Subsistema

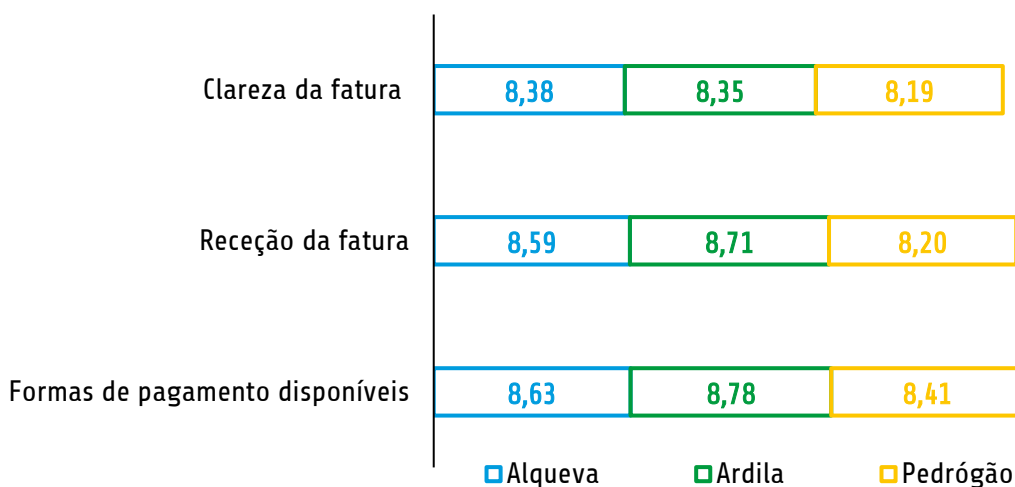


Figura 22 – Média das respostas obtidas para o processo de faturação e cobranças, por subsistema

3.3 – Apoio ao Cliente

Foram também avaliados outros serviços prestados pela EDIA, que envolvem o contacto direto com os regantes. 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. Dos regantes inquiridos, 76% contactaram a EDIA em 2023.

% de Regantes que contactaram a EDIA, em 2023

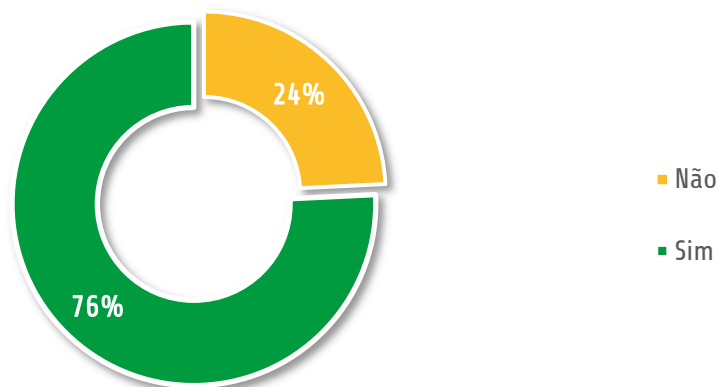


Figura 23 – Percentagem de regantes que contactaram a EDIA em 2023

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

Avaliação do Serviço de Apoio ao Cliente/Subsistema

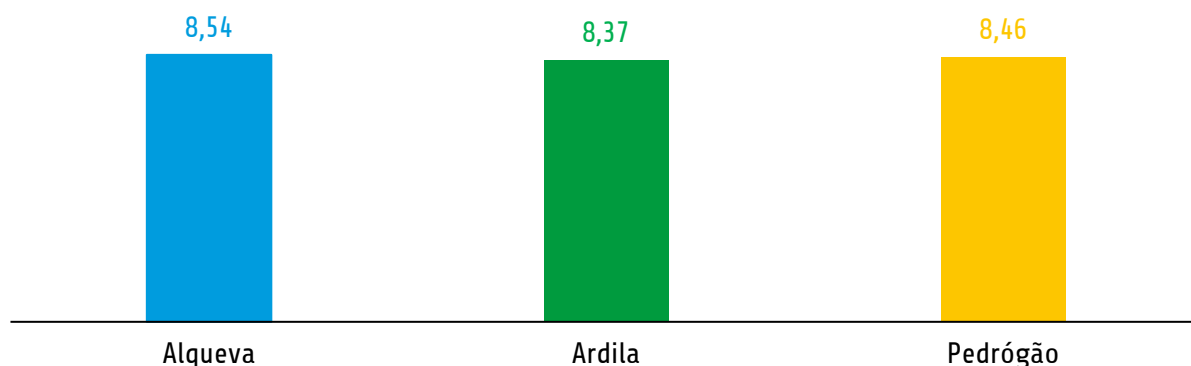


Figura 24 – Avaliação do serviço de apoio ao cliente por subsistema

3.4 – Portal do Regante

No que diz respeito ao Portal do Regante, foi questionada a sua utilização, cujo resultado é apresentado na Figura 25.

% de Regantes que Usam o Portal do Regante

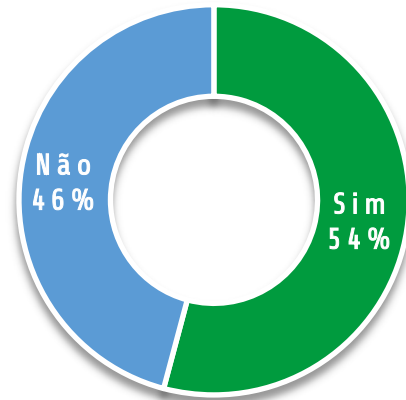


Figura 25 - Percentagem de regantes inquiridos que utilizaram o Portal do Regante em 2023

Aos regantes que afirmam ter utilizado o Portal do Regante em 2023, foi questionado quais as funcionalidades que mais utilizam, tendo a possibilidade de escolher múltiplas respostas: Parcelas e Áreas, Faturação, Consumos, Gastos e Volumes Atribuídos e/ou Suporte à Atividade. A funcionalidade mais referida foi "Consumos, Gastos e Volumes Atribuídos", representando 23% das respostas.

Além disso, foi também solicitado aos regantes que indicassem quais as funcionalidades que gostariam de ver adicionadas ao Portal do Regante. As sugestões foram diversas: leitura de gastos mais detalhada, acesso ao contador online, atualização mais rápida dos consumos, inscrições para a campanha de rega *online*, alertas de aproximação do fim do volume atribuído, entre outras.

Por último, o nível de satisfação com o Portal do Regante foi avaliado em 7,92, numa escala métrica de valoração de 1 a 10, onde 1 representa "Muito Insatisfeito" e 10 "Muito Satisfeito". A opinião dos regantes, por subsistema, está representada na figura seguinte.

Avaliação do Portal do Regante/Subsistema

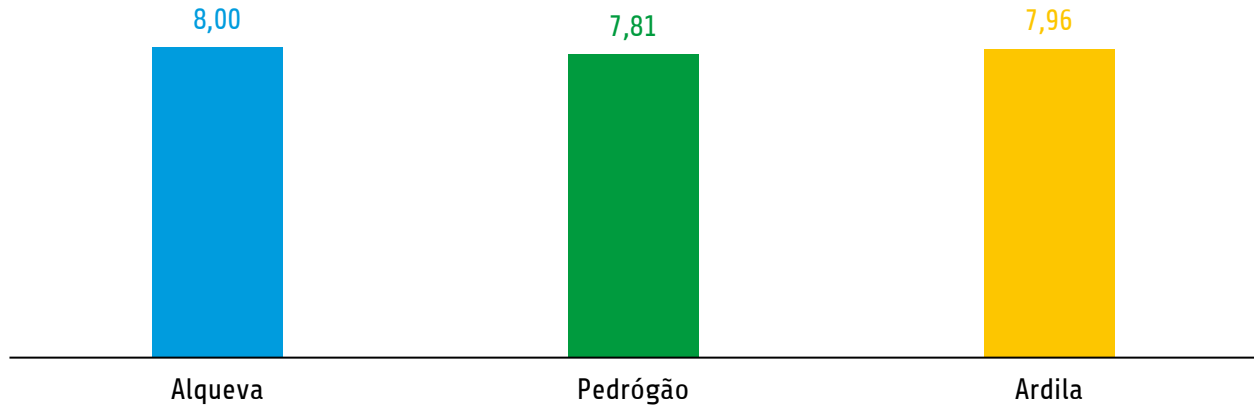


Figura 26 – Nível de satisfação com o Portal do Regante por subsistema

3.5 – Ambiente

Nos pontos seguintes analisa-se o conhecimento dos regantes em relação a várias iniciativas criadas, como a obtenção de pareceres ambientais, a fiscalização para questões ambientais, a divulgação de boletins de qualidade da água para rega e de monitorização ambiental. Os resultados obtidos revelam não apenas a adesão dos regantes a estas iniciativas, mas também a sua avaliação quanto à relevância das informações disponibilizadas, numa escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a “Nada Relevante” e 10 a “Muito Relevante”.

3.5.1 – Parecer Ambiental

A EDIA, quando solicitado, disponibiliza o Parecer Ambiental para uma determinada parcela. Com este parecer, os beneficiários são informados das condicionantes ambientais e patrimoniais presentes em cada parcela, como por exemplo: Reserva Agrícola Nacional (RAN), Reserva Ecológica Nacional (REN), Rede Natura, sítios arqueológicos, charcas, aquíferos, Linaria, entre outras.

% de Regantes que Solicitaram Parecer Ambiental

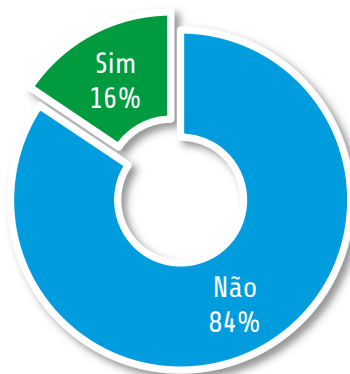


Figura 27 – Percentagem de Regantes inquiridos que solicitaram e obtiveram parecer ambiental

De acordo com os resultados obtidos, 16% dos regantes inquiridos (Figura 26) afirmam ter solicitado e obtido “Parecer Ambiental”, os quais avaliam a informação disponibilizada como relevante, com valorações médias acima de 7 em todos os subsistemas, conforme figura seguinte.

Avaliação da Informação disponibilizada no Parecer Ambiental/Subsistema

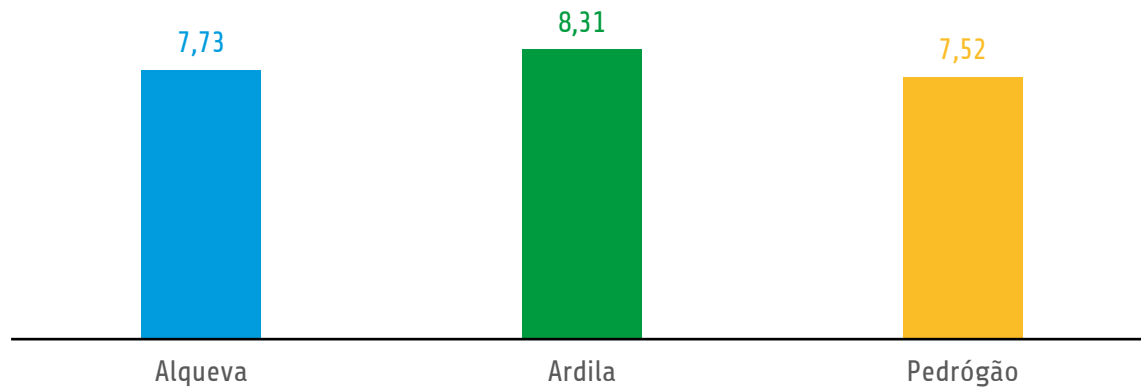


Figura 28 - Média das respostas obtidas, por subsistema, para a relevância da informação disponibilizada no parecer ambiental

3.5.2 – Fiscalização para questões ambientais

A fiscalização para questões ambientais, é obrigatória para a verificação do cumprimento das medidas ambientais impostas para a exploração dos projetos. No decorrer destas ações, a EDIA tem como pretensão auxiliar os agricultores nesta temática, aconselhando e sensibilizando no terreno, a implementação de práticas agroambientais mais benéficas.

Como forma de verificação, questionaram-se os regantes se já tinham sido fiscalizados para Questões Ambientais e 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

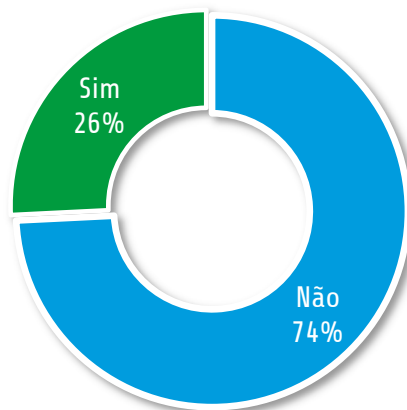


Figura 29 – Percentagem de Regantes inquiridos que afirmam ter sido fiscalizados para questões ambientais por parte da EDIA

Dos regantes inquiridos, 26% afirmam já terem sido fiscalizados por parte da EDIA em relação a questões ambientais (Figura 29), considerando a sua realização de grande relevância, atribuindo-lhe valorações acima de 7 nos diferentes subsistemas (Figura 30).

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

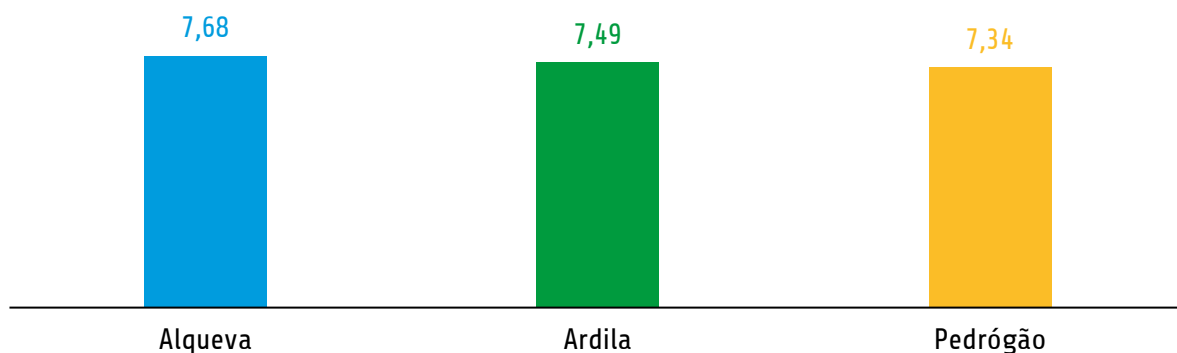


Figura 30 – Média das respostas obtidas, por subsistema, sobre a relevância das ações de fiscalização

3.5.3 – 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, relativos às 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, considera-se 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

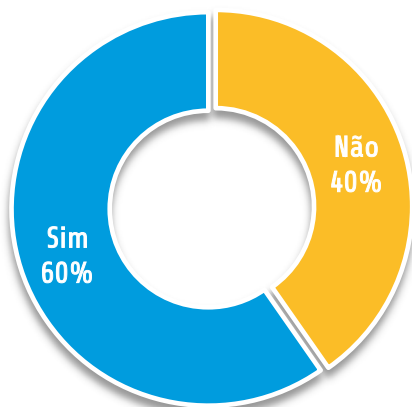


Figura 31 – Percentagem de regantes inquiridos, que conhece o boletim de qualidade de água para rega

De acordo com os resultados obtidos, mais de metade dos regantes inquiridos, ou seja 60% (Figura 31) 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 32).

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

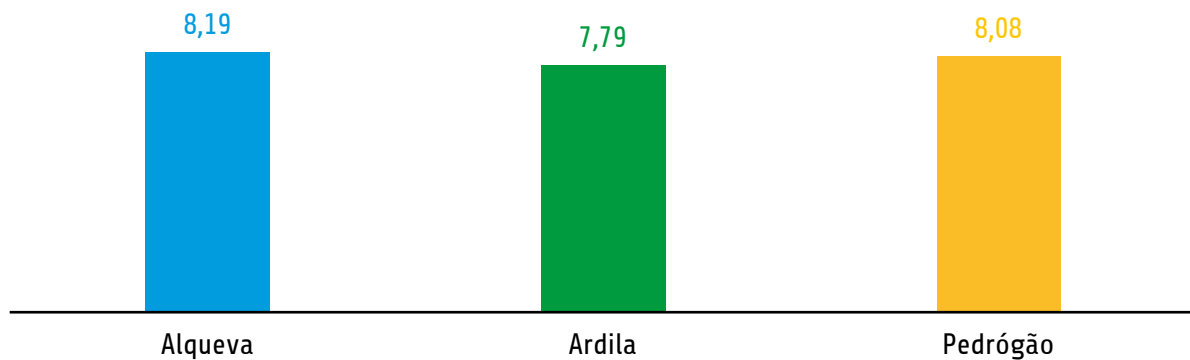


Figura 32 - Média das respostas obtidas, por subsistema, para a relevância da informação do boletim da qualidade de água para rega

3.5.4- Boletim de Monitorização Ambiental

O Boletim de Monitorização Ambiental, publicado e enviado pela primeira vez em maio de 2023 aos beneficiários do EFMA, pretende dar cumprimento ao previsto nas Declarações de Impacto Ambiental (DIA), informar e divulgar os resultados das monitorizações efetuadas, no âmbito dos vários descritores, permitindo auxiliar os agricultores na gestão sustentável das suas explorações agrícolas.

% Regantes que Conhece o Boletim de Monitorização Ambiental

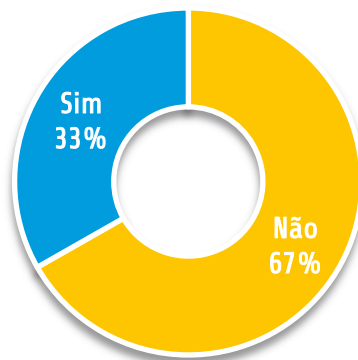


Figura 33 -Percentagem de regantes que conhece o boletim de monitorização ambiental

Avaliação da Informação disponibilizada no Boletim Ambiental/Subsistema

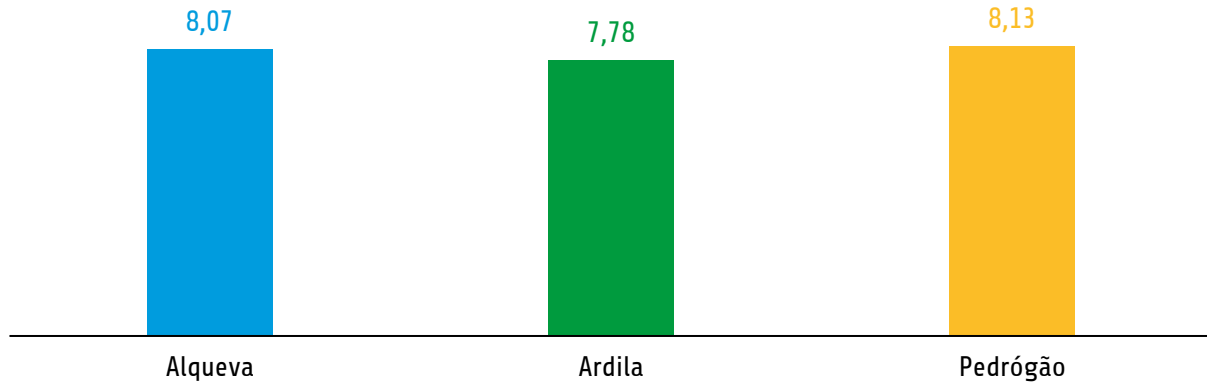


Figura 34 - Média das respostas obtidas, por subsistema, para a relevância da informação do boletim ambiental

3.6 – Avaliação Global

3.6.1 – Acompanhamento da Atividade da EDIA pelos Regantes

Entender como os regantes acompanham as atividades da EDIA, é fundamental para melhorar a comunicação e assegurar que as informações relevantes cheguem aos interessados. Este ano, questionou-se sobre os métodos utilizados para tal.

Os resultados revelam que a maioria dos regantes (81,38%) acompanha a atividade da EDIA, enquanto 18,62% afirmam não o fazer. No entanto, entre aqueles que o fazem, as redes sociais (12,16%) e o website da EDIA (11,94%), destacam-se como os meios mais utilizados. Um grupo significativo de regantes (7,23%) prefere acompanhar a atividade da EDIA, através dos vários canais disponíveis: redes sociais, website, notícias em jornais e participação em feiras/exposições.

3.6.2 – 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 em todos os subsistemas (Figura 35).

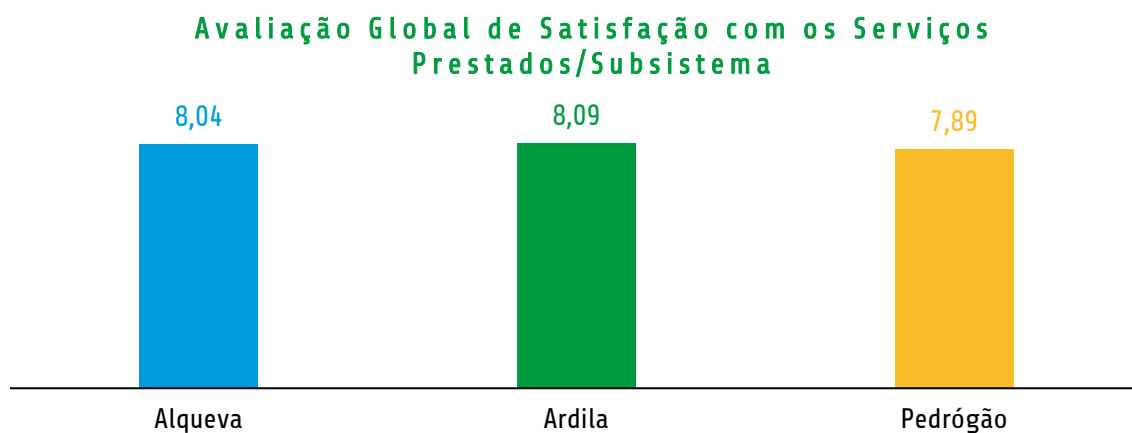


Figura 35 - Nível global de satisfação, por subsistema, com os serviços prestados pela EDIA em 2023

Na Figura 36, compara-se o Grau de Satisfação Global dos Serviços Prestados pela EDIA, nos últimos três anos por subsistema.

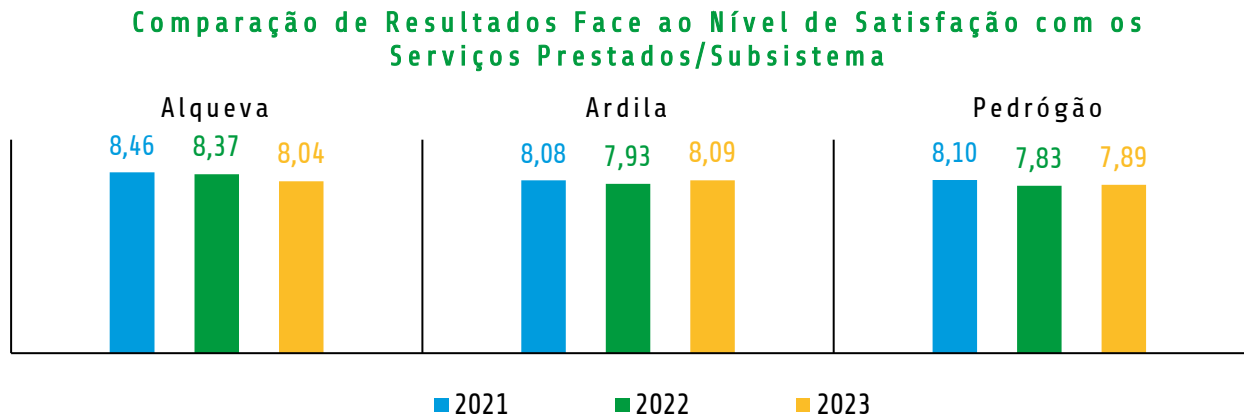


Figura 36 – Nível Global de Satisfação, por subsistema, nos últimos três anos

3.6.3 – Análise do Nível de Satisfação Global

A Figura 37, traduz a avaliação de todos os parâmetros e serviços prestados pela EDIA.



Figura 37 – Nível de Satisfação Global

Numa escala qualitativa de 1 a 10, todos os parâmetros e serviços analisados têm uma avaliação superior a 7. À semelhança dos anos anteriores, a Qualidade da Água para Rega é o ponto com a avaliação 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 devendo ser implementadas as seguintes medidas: manutenção/limpezas mais frequentes para evitar a proliferação das microalgas, melhorar a qualidade da água e impedir as falhas de abastecimento.
- b) Em alguns hidrantes o volume é insuficiente, seja qual for a cultura. A questão não tem a ver com os caudais atribuídos, mas sim com a qualidade da água fornecida. Salienta-se ainda o facto de em alguns hidrantes se perder uma parte considerável do plafond em retrolavagens.
- c) Processo de inscrição, que deverá ser mais expedito, nomeadamente no caso de culturas permanentes quando não exista alteração na área, através de inscrições *online*;
- d) Conhecimento do preço da água antes do início de cada campanha;
- e) 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;
 - Evitar os atrasos na emissão das faturas;
 - Aviso de pagamento das faturas por sms;
 - Inclusão do IBAN na fatura;
 - Implementação do débito direto;
 - Deveriam ser fixas e divulgadas as datas de faturação;
 - Possibilidade de acordo de pagamento faseado em mais prestações, devido ao elevado custo da água.
- f) Pretensão dos regantes a título precário no enquadramento de regantes a título definitivo;
- g) Atualizações ao nível do Portal do Regante, referentes a: inscrição através do Portal do Regante; alertas de interrupção de fornecimento de água e interface mais fácil de usar;
- h) Preocupação com a expansão de Alqueva;
- i) Preocupação com a degradação da rede viária;
- j) Ações de sensibilização para o uso eficiente da água;
- k) O volume deveria ser atribuído à área e existir flexibilidade relativamente às dotações estabelecidas.

5 – Conclusão e Considerações Finais

À semelhança de outros anos, pode-se concluir que a satisfação dos clientes relativamente aos serviços prestados pela EDIA é elevada, com valorações médias acima de 7. 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 regantes, 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, de forma a gerar um esforço coletivo de melhoria e de adoção de medidas que possam contribuir para atenuar este problema.

A implementação do PAUA em 2023, trouxe uma nova realidade aos beneficiários do EFMA, com a atribuição de um volume máximo anual por inscrição, com base nas dotações de rega para cada cultura estabelecidas pelo Centro Operativo e Tecnológico de Regadio (COTR). Os inquéritos de satisfação realizados, demonstraram que de uma forma geral os volumes atribuídos foram suficientes para 64% dos regantes, enquanto 36% indicaram o contrário, considerando o volume insuficiente, principalmente nas culturas do amendoal e olival.

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.