

# Metade das empresas de água em alta são pouco amigas do ambiente



Estudo avalia desempenho de entidades gestoras de abastecimento de água, nomeadamente, nas perdas reais de água

●●● Cerca de metade das entidades gestoras dos sistemas de abastecimento público de água em alta no país têm um desempenho “não satisfatório” ao nível da sustentabilidade ambiental, concluiu um estudo da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra (FEUC).

Cerca de metade das entidades (46%) dos sistemas de abastecimento público em alta têm um desempenho não satisfatório e apenas 13% a 20% das entidades (dependendo do modelo de avaliação aplicado) apresentam uma ‘performance’ positiva, refere o estudo do CeBER (Centre for Business and Economics Research) da FEUC, da autoria dos investigadores Sandra Tralhão, Rita Martins e João Paulo Costa.

Com base em dados de 2014, a sustentabilidade ambiental de cada uma das entidades foi avaliada de acordo com três indicadores: perdas reais de água, cumprimento do licenciamento das captações e eficiência energética das estações elevatórias.

As entidades que apresentavam maiores perdas reais de água são a EPAL (Empresa Portuguesa das Águas Livres - responsável pelo abastecimento de Lisboa e arredores), a antiga Águas do Mondego e Águas de Douro e Paiva.

De acordo com a autora principal do estudo, Sandra Tralhão, a análise dos dados sugere a existência de uma correlação positiva entre o indicador de perdas reais de água e a água não faturada e uma correlação negativa com reabilitação de condutas.

Segundo Sandra Tralhão, os investimentos neste setor, durante algumas décadas, “passaram essencialmente pela implantação de novas infraestruturas de modo a aumentar a taxa de cobertura do serviço”, sendo que “boa parte destas infraestruturas já atingiu, ou está em vias de atingir, os seus limites de vida útil”.

Por isso, defende a investigadora, “é importante tomar medidas no sentido de promover a sua reabilitação de modo a aumentar a sua eficiência”.

“A falta de investimento a este nível tem conduzido as entidades gestoras a uma política de gestão reativa em detrimento de uma política preventiva, o que tem consequências na gestão eficiente e sustentável do recurso”, frisa.

## Indicador compara o que não é comparável

Contactada pelo DIÁRIO AS BEIRAS, fonte da AdCL - Águas do Centro Litoral (empresa que absorveu a Águas do Mondego) refutou as conclusões do estudo. Isto porque, na ótica da fonte citada, “não tem sentido” avaliar o indicador perdas de água pela relação entre a água faturada e a extensão e arquitetura da rede. “São dados que não podem ser comparados”, sublinha.

A fonte da AdCL recorda que a Águas do Mondego foi criada, justamente, em 2004 e começou a operar em 2005, com uma rede de condutas “praticamente toda nova, o que também contribuiu para baixos valores de perdas reais de água”.

Estuda da Faculdade de Economia da UC revela que, há cinco anos, a então Águas do Mondego era uma das três entidades gestoras dos sistemas de abastecimento público em alta com maiores perdas reais de água

## Águas de Coimbra recebeu prémio nacional de Satisfação do Cliente

●●● Victor Carvalho Santos, presidente do conselho de administração da empresa municipal Águas de Coimbra (AC), recebeu recentemente o galardão de melhor classificado, em 2018, no estudo ECSI Portugal - Índice Nacional de Satisfação do Cliente, no setor da Água.

Foi a oitava vez que a AC recebeu o prémio. Em

2018, a empresa não só venceu todos os oito indicadores de avaliação como apresenta resultados superiores aos de 2017 em sete dos oito parâmetros: “Imagem”; “Expectativa dos clientes”; “Qualidade apercebida”; “Valor apercebido”; “Satisfação”; “Gestão das Reclamações” e “Lealdade”, mantendo o valor de “Confiança”.



Victor Carvalho Santos recebeu galardão

Este prémio “assume especial relevância, por ser a confirmação inequívoca da qualidade dos serviços que presta à população de Coimbra, tratando-se de um serviço público municipal com 130 anos de história”, refere a AC.

O Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI Portugal) é um sistema de medida da qualidade dos

bens e serviços disponíveis no mercado nacional, por via da satisfação do cliente. É desenvolvido anualmente por uma equipa que envolve o Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa (ISEGI-NOVA), a Associação Portuguesa para a Qualidade e o Instituto Português da Qualidade.