

Exma. Senhora
Dr.ª Catarina Gamboa
Chefe do Gabinete do Senhor Secretário de
Estado dos Assuntos Parlamentares
Palácio de São Bento
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA
Ofício 642

SUA COMUNICAÇÃO DE
18-02-2021

NOSSA REFERÊNCIA

DATA

**ASSUNTO: Pergunta n.º 1328/XIV/2.ª, de 18 de fevereiro de 2021, PS
AdAM - Águas do Alto Minho**

Cate Catarina,

Em resposta à Pergunta n.º 1328/XIV/2.ª, de 18 de fevereiro de 2021, formulada pelas Senhoras Deputadas Anabela Rodrigues e Sílvia Torres e pelo Senhor Deputado José Manuel Carpinteira do Grupo Parlamentar do Partido Socialista (PS), encarrega-me o Senhor Ministro do Ambiente e da Ação Climática de transmitir o seguinte:

1. A AdAM - Águas do Alto Minho S. A., é a empresa à qual, no âmbito da parceria entre o Estado e os Municípios de Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira, foi cometida a gestão e a exploração do sistema integrado de abastecimento de água e de saneamento da região do Alto Minho, consistindo numa sociedade anónima de capitais integralmente públicos, detida pela AdP - Águas de Portugal, S.G.P.S. S.A., em representação do Estado, e pelos sete municípios referidos.

Esta Parceria Pública tem por objetivos concretizar, em três anos, investimentos na ordem dos 33,3 milhões de euros, com cofinanciamento comunitário através do POSEUR - Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso dos Recursos. Destes, cerca de 20 milhões de euros destinam-se à expansão da cobertura dos serviços de abastecimento e de saneamento e cerca de 13 milhões de euros à renovação das redes de abastecimento de água e à promoção da eficiência hídrica, com instalação de sistemas de monitorização e controlo para diminuição das perdas de água.

Com a constituição da parceria, os municípios aderentes beneficiaram já de apoios ao investimento do POSEUR - Ciclo Urbano da Água (CUA) num conjunto de projetos que representam cerca de 20 milhões de euros destinados à expansão de redes de água e águas residuais, com uma comparticipação de cerca de 77%, os quais se encontram em normal desenvolvimento tendo já sido concretizado o alargamento a

lugares que nunca tinham tido acesso aos serviços de água e de saneamento, nomeadamente a Ermelo (Arcos de Valdevez), a Nogueira e Portela Suzã (Viana do Castelo); à ETAR Robordões Souto, servindo Fornelos, Queijada e Anais; à ETAR do Freixo (Ponte de Lima) e ao saneamento de Argela (Caminha).

No âmbito da candidatura apresentada pela AdAM ao POSEUR - Eficiência Hídrica, foram aprovados apoios financeiros para um investimento de cerca de 13 milhões de euros, com uma participação de 52%, destinados a introduzir equipamento de controlo e gestão dos sistemas, criação de sistema de telegestão, substituição de condutas com comportamento deficiente, de forma a reduzir as perdas de água, que no conjunto dos municípios aderentes rondava em 2019 cerca de 50%.

Sublinhe-se que a redução das perdas de água, apresenta um potencial de poupança de mais de 2 milhões de euros/ano e constitui uma grande aposta da AdAM.

A AdAM assegurou, em 2020, o fornecimento de água e o normal funcionamento dos sistemas de saneamento, com equipas de operação disponíveis 24 horas por dia e garantindo a resposta rápida a todas as situações de reparação e manutenção dos órgãos que permitem uma adequada prestação dos serviços. Em 2020 a qualidade da água distribuída melhorou significativamente face a anos anteriores, atingindo o valor de 98,7% no indicador de Água Segura da entidade reguladora do setor (ERSAR) e cumprindo os requisitos do Plano de Controlo de Qualidade da Água.

Relativamente aos canais de atendimento, importa referir que a atividade operacional da AdAM teve início a 1 de janeiro de 2020 e sofreu os impactos negativos da pandemia por COVID-19, com fortes limitações funcionais que se traduziram muito diretamente nos seus recursos internos, desde logo na contratação de recursos humanos, mas também na implementação de recursos tecnológicos, limitações na frota automóvel e outras aquisições, por razões que decorrem do enquadramento na contratação pública de bens e serviços.

Os processos de seleção e recrutamento, envolvendo quase metade do seu quadro de pessoal, estavam previstos ser concluídos em final de março de 2020, mas apenas tiveram parcial resolução em julho.

Os constrangimentos no que respeita aos recursos humanos foram agravados no segundo semestre de 2020, quando alguns trabalhadores municipais que tinham integrado a empresa usaram da prerrogativa de rescisão e regressaram ao lugar de origem nos municípios.

No que respeita ao sistema comercial, a opção tomada foi a de adotar um sistema que já era usado em 5 dos 7 municípios da parceria, no pressuposto de assegurar uma migração de bases de dados de clientes mais fácil.

Essa opção acabou por conduzir a problemas na faturação relativa a consumos de janeiro e fevereiro de 2020, que afetaram cerca de 15.000 faturas, num total de cerca de 100.000 clientes.

Esta situação, já de si crítica, foi agravada pela necessidade de encerramento do atendimento presencial nas lojas, devido ao Estado de Emergência em que o país entrou devido à pandemia da COVID-19, resultando em constrangimentos na resposta ao crescente volume de contactos dos clientes da empresa. Seguiu-se um período em que se procedeu à resolução dos problemas detetados à emissão de notas de crédito aos clientes, entre abril e junho, durante o qual foi suspensa a faturação, tendo resultado na tomada de decisão de utilização de um sistema comercial/faturação que assegurasse maiores garantias de fiabilidade.

Visando dar resposta efetiva e com total fiabilidade às necessidades de interação comercial com os seus clientes, foi então escolhido o Aquamatrix, um sistema robusto e líder de mercado desenvolvido pela EPAL, empresa do Grupo Águas de Portugal, sistema esse que já se encontra implementado em 87 municípios, abrangendo quase 2 milhões de clientes.

Em janeiro de 2021, com a conclusão da integração das bases de dados neste sistema de gestão comercial, ficaram reunidas condições para efetuar a regularização das faturas não emitidas no ano de 2020, lançando-se uma fatura para o efeito (desdobrada em 12 meses para pagamentos superiores a 30 euros e de 6 meses para pagamentos inferiores a 30 euros). Este procedimento provocou pressão em todos os canais de atendimento, pois a maioria dos clientes não percecionou o não pagamento de alguns meses de consumo em 2020.

No âmbito das medidas já tomadas, no sentido da normalização da operação da empresa, visando um novo ciclo de relação da AdAM com os seus clientes e em complemento do novo sistema de gestão comercial, destaca-se a melhoria do atendimento ao cliente com:

- Reforço dos serviços de atendimento telefónico: nova central telefónica e apoio de serviços em regime contact center (taxas de atendimento de chamadas de 94%, para uma média diária de 850 chamadas);
- Disponibilização de novos canais digitais gratuitos: balcão digital AdAMnet e aplicação para smartphone MyAqua (com mais de 6000 aderentes desde 1 de fevereiro de 2021); página de Facebook como canal de informação e apoio ao cliente;
- Atendimento presencial, com marcação telefónica, que salvaguarda clientes e trabalhadores do Covid-19 e que por comparação permitiu atender mais clientes, em total segurança (com níveis de elevada resolução de assuntos).

Estão ainda em curso as seguintes ações, a implementar no prazo de 1 a 3 meses:

- Recurso a call center corporativo reforçado para o efeito;
- Reforço de meios humanos e tecnológicos para resolução de reclamações pendentes e assegurar a resposta em tempo útil (8 técnicos);
- Reforço da rede de locais de pagamento de faturas de proximidade (mais 50 pontos de pagamento, distribuídos por todos os municípios);
- Criação de pontos de pagamento multicanal, em 2 quiosques de pagamento automático.
- Atribuição de compensação aos clientes pelas perturbações decorrentes dos problemas de instalação do sistema de gestão comercial no ano de arranque da sociedade, em circunstâncias agravadas pelo contexto de pandemia.

A AdAM tem por missão prestar um serviço mais fiável, eficaz e de qualidade, através de uma gestão eficiente dos recursos naturais, das infraestruturas, dos serviços de operação e manutenção, promovendo a sustentabilidade ambiental com a melhoria da qualidade da água para consumo, o correto tratamento das águas residuais e a redução de perdas de águas e infiltrações.

A operacionalização deste Projeto Público Regional para a Água comporta desafios de mudança a diversos níveis e que requer uma atuação coerente, transparente e consistente no sentido de assegurar as condições necessárias à sua concretização no sentido de promover a sustentabilidade do Sistema de Águas e, conseqüentemente, a saúde pública e a qualidade de vida dos cidadãos e desenvolvimento socioeconómico da região.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Fernando Carvalho

LMV/JP