

## RICARDO GRAZINA

“QUANDO EXISTE UM INVESTIMENTO MUITO SUBSTANCIAL NAS INFRAESTRUTURAS, ESSES CUSTOS DEVEM SER RECUPERADOS AO LONGO DA CONCESSÃO”



Diretor geral da Indagua desde 2015, Ricardo Grazina garante que os feirenses “podem estar satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados”, mas lamenta que “cerca de 13.000 imóveis ainda não procederam à ligação dos sistemas prediais aos respetivos sistemas públicos”, o que já originou a “instauração dos respetivos processos de contraordenação”. Relativamente aos preços das tarifas em Santa Maria da Feira, uma das mais altas do País, o diretor geral da Indagua Feira diz que são o resultado de um “investimento muito substancial nas infraestruturas, que deve ser recuperado ao longo do período da concessão”, garantindo, no entanto, que em 2019 os feirenses sofrerão apenas uma “ligeira atualização (aproximadamente 0,65€ mensais)” no tarifário.

### Genericamente, que balanço faz da atividade da Indaqua Feira desde o início da concessão?

O balanço da atividade da Indaqua Feira desde a sua criação no ano 2000 é muito positivo e mantém-se em linha com a nossa missão de gerir com qualidade, eficiência e rigor no abastecimento de água e saneamento das águas residuais em todo o Concelho, levando água potável ao maior número possível de pessoas. Ao longo destes quase 20 anos, a Indaqua Feira é das entidades gestoras do País que apresenta uma maior eficiência operacional, uma vez que consegue atingir níveis de desperdício de água comparáveis às melhores operações internacionais – 18,5% (bastante inferior à média nacional – 30%). Este posicionamento é alavancado pelas soluções tecnológicas de que dispomos, capacidade de gestão, pelo conhecimento técnico dos nossos funcionários e pelo desempenho das equipas operacionais que estão dia-a-dia no terreno. Tenho muito orgulho que a Indaqua Feira se configure hoje como um motor de desenvolvimento económico e técnico da região.

Gostaria ainda de destacar a notável evolução na disponibilidade da rede pública de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais à quase totalidade dos habitantes do concelho de Santa Maria da Feira. Este trabalho só foi possível, porque levámos a cabo um ambicioso Plano de Investimentos, na ordem dos €100 milhões que nos permitiu um aumento das taxas de cobertura (de 25% para 98% no caso da água e de 15% para 90% no caso do saneamento).

### Quase a cumprir quatro anos como diretor da Indaqua Feira, que balanço faz das atividades da empresa durante este período?

Após o longo caminho já percorrido, os últimos anos na Indaqua Feira, e já enquanto Diretor Geral, gostaria de destacar claramente a consolidação da gestão operacional, o conhecimento técnico e a introdução de tecnologia inovadora que nos permitiu aumentar significativamente a eficiência na gestão das infraestruturas em Santa Maria da Feira. Trata-se de um conjunto de soluções, muitas delas desenvolvidas pelos nossos técnicos e que, aliadas ao crescimento do desempenho das equipas operacionais, permitiram obter uma melhoria significativa de muitos dos indicadores que referenciam as empresas neste setor. O nosso sistema de gestão integrada, o programa de gestão operacional, a telegestão nas infraestruturas, a telemetria residencial, os softwares de monitorização de caudais de água e de informação geográfica, são alguns dos exemplos das ferramentas que temos implementadas na Indaqua Feira.

Uma outra vertente que estamos a aprofundar de forma muito proativa é a área da responsabilidade social e ambiental. Enquanto empresa que fornece um bem público essencial, somos também agentes de promoção de várias ações locais, focadas na sensibilização da população para o uso eficiente do recurso água, alertando ainda para os problemas de saúde pública e ambiental, nomeadamente ao nível do consumo de água de origens não controladas e da incorreta drenagem de águas residuais, provocando a contaminação direta dos solos e das linhas de água.

### De momento, qual é o maior desafio da Indaqua Feira?

O maior desafio da Indaqua Feira continua a ser a adesão às redes de abaste-

cimento de água e de saneamento por parte dos municípios, que passaram a ter redes públicas disponíveis de água e saneamento e ainda não procederam à ligação das suas casas aos respetivos sistemas públicos. Relembro que a Indaqua Feira investiu numa rede bastante extensa de infraestruturas em todo o Concelho, que foi dimensionada para servir quase toda a população e que, fruto da baixa adesão, não está a ser devidamente rentabilizada.

Se, por um lado, temos ainda muito que melhorar na adesão às redes construídas pela Indaqua e, assim, rentabilizar o investimento realizado, não podemos deixar de nos congratular com os 39 mil clientes de água e 43 mil de clientes de saneamento que aderiram, desde o início da concessão, mas com especial incidência nos últimos anos, às redes públicas. Valores que equivalem à globalidade de algumas capitais de distrito do nosso país.

### O contrato de concessão da exploração e gestão dos serviços públicos municipais de abastecimento de água e saneamento no concelho de Santa Maria da Feira foi atribuído à Indaqua Feira por um período de 50 anos, com início em janeiro de 2000, tendo já sido alvo de renegociações. O contrato de concessão é benéfico para todas as partes? Porquê?

Decorreram 19 anos desde a assinatura do contrato, e por isso gostaria de recordar algumas particularidades que estiveram na génese deste contrato de concessão. Numa altura complexa de financiamento público para a construção de infraestruturas básicas, como foi o final dos anos 90, o município de Santa Maria da Feira tomou uma decisão que foi dotar o município de redes de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais. Se por um lado era incompreensível estarmos a entrar num novo século em que apenas 25% dos municípios tinham acesso a água potável, também a poluição das linhas de água era de tal forma gravosa que se tornava imperativo ser resolvida. Neste cenário, mediante as necessidades identificadas pelo município de Santa Maria da Feira, foi lançado um concurso público internacional, para a concessão dos serviços públicos de água e saneamento. A Indaqua Feira foi a empresa que apresentou a melhor proposta para realizar um ambicioso plano de investimentos, aumentando a cobertura de redes de água e saneamento e melhorar desta forma o nível de serviço aos feirenses. Reforço que o investimento da Indaqua Feira, no valor de €100 milhões foi, naquela época, o maior projeto privado neste setor em regime de 'project finance' em Portugal e um caso de estudo a nível europeu. Recordo que a extensão de redes construída na Feira, desde o início da concessão, é equivalente à distância de ida e volta para o Algarve – são cerca de 1100 km de redes, 650 km de água e 480 km de rede de saneamento. Atualmente, a capacidade e experiência na gestão e exploração de infraestruturas complexas, o conhecimento técnico adquirido ao longo dos anos e proximidade junto das populações, posicionam a Indaqua Feira como uma empresa de referência a nível nacional neste setor.

### Os municípios podem estar satisfeitos com a qualidade dos serviços?

Os municípios podem e devem estar satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados pela Indaqua Feira. O simples gesto dos feirenses poderem abrir uma

torneira e usufruir de um bem essencial e com garantia de excelente qualidade, é o resultado dum trabalho bastante complexo. Os resultados dos inquéritos de satisfação aos clientes que realizamos regularmente permitem-me afirmar que estamos no bom caminho.

A qualidade dos nossos serviços teve recentemente o reconhecimento público e destacado, com a atribuição do selo da Qualidade do Serviço de Abastecimento Público de água e o selo da Qualidade do Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas, atribuídos a nível nacional pela Entidade Reguladora do setor (ERSAR).

### “O valor das tarifas não pode nem deve ser comparado entre as várias entidades de forma direta”

**Segundo dados da DECO, em 2018, o preço das tarifas da água de Santa Maria da Feira está entre as mais caras do país. Porquê? Vila do Conde, Fafe, Trofa e Santo Tirso constam da mesma lista dos municípios mais caros, mas Matosinhos, ou ainda aqui mais perto, Oliveira de Azeméis, todas elas também concessões da Indaqua, não estão entre 15 mais caras. Quais as razões para estas discrepâncias?**

O valor das tarifas não pode nem deve ser comparado entre as várias entidades de forma direta, uma vez que existem múltiplos fatores que estão na génese da definição das tarifas e que devem ser considerados. Os preços variam de município para município porque cada entidade gestora tem um tarifário ajustado à sua realidade, e às condições estabelecidas no concurso público que ganhou, no qual é refletido, entre outros aspetos, o investimento realizado e a própria sustentabilidade económica da empresa, seja ela uma concessão privada ou uma entidade municipal. Quando existirem um investimento muito substancial nas infraestruturas, como foi o caso de Santa Maria da Feira, esses custos estão obviamente refletidos no contrato e devem ser recuperados ao longo do período da concessão. Apenas 58% do valor de uma fatura média, que chega a casa dos nossos clientes, é receita da Indaqua Feira. É deste valor que a Indaqua Feira faz face à dívida contraída para o investimento realizado e para assegurar a operação e manutenção das infraestruturas da concessão. Em suma, para podermos comparar o valor da prestação de serviços entre entidades é necessário considerar vários aspetos e não apenas o valor final que efetivamente se reflete na fatura de cada consumidor final.

### Há relatos de casos de ligações indevidas na Feira, ou seja, casos em que proprietários de imóveis tenham efetuado ligações indevidas de águas pluviais à rede pública de drenagem de águas residuais? Se sim, como estão a ser tratados estes casos?

As ligações indevidas de águas pluviais à rede de saneamento são situações bastante complicadas e que são vistas pela empresa com grande preocupação. O tratamento que é realizado nas ETAR's (estações de tratamento de águas residuais) é muitas vezes condicionado pela afluência excessiva de caudais de origem pluvial. Para além disso, e uma vez que os coletores não foram dimensionados para acolher volumes tão elevados, podem ocorrer inundações e colapsos em arruamentos. Assim, a Indaqua Feira realiza várias ações no terreno para a deteção dessas ligações indevidas,

desde a realização de testes de fumo, passando pela medição de caudais e o seu relacionamento com a precipitação, até às inspeções visuais na rede. No seguimento desses trabalhos, sempre que são detetadas ligações indevidas provenientes das redes prediais, os utilizadores são notificados para procederem à sua eliminação num determinado prazo. Decorrido esse prazo, o utilizador deve solicitar-nos uma vistoria para que atemos que a correção da rede predial já se encontra regularizada. Não obstante, sempre que solicitada, a Indaqua Feira apoia e orienta os seus clientes no sentido de encontrar a melhor solução técnica para essa correção. Apenas nos casos em que deliberadamente os utilizadores não estão dispostos a colaborar na resolução da situação, é que o processo segue para contraordenação. Note-se que se prevêem, para os próximos anos, alterações climáticas relevantes nas quais se espera o aumento de fenómenos de precipitação intensa e concentrada. O trabalho que temos feito nesta área, retirando do saneamento as águas pluviais, vai aumentar a resiliência do sistema e reduzir inundações e outras consequências que decorreriam desses fenómenos de precipitação.

### Em 2014, numa entrevista do à data diretor da Indaqua Feira, Eduardo Marques, ao Correio da Feira, era indicada a adesão dos clientes como um dos principais problemas. Em 2019, qual é o ponto da situação?

Conforme já referi anteriormente, a adesão continua a ser um desafio para a Indaqua Feira. Decorridos cinco anos desde essa entrevista, ainda existem atualmente cerca de 13.000 imóveis que, na sequência do investimento efetuado, passaram a ter redes públicas disponíveis de água e saneamento, mas que ainda não procederam à ligação dos sistemas prediais aos respetivos sistemas públicos. De modo a promover o aumento da adesão, temos reforçado a campanha de obrigatoriedade de ligação, apostando na sensibilização da população para a desativação das suas soluções particulares (poços/furos e fossas) e para a tomada de consciência da importância de consumir água de qualidade, segura e própria para consumo humano, através de sessões de esclarecimentos nas Juntas de Freguesia, divulgação nos media locais, estabelecimento de parcerias com a Unidade de Saúde Pública, etc.. Não obstante a realização destas ações, e porque também é uma enorme injustiça social e económica o facto daqueles que se ligam ao sistema e que cumprem a legislação serem os que pagam por todos, no decurso da inevitável aplicação da lei, estamos já a proceder à instauração dos respetivos processos de contraordenação, onde a aplicação de coimas é uma realidade e pode efetivamente ser utilizada.

### “Um consumidor doméstico típico de Santa Maria da Feira irá ter uma ligeira atualização de aproximadamente 0,65€ mensais”

**A tarifa de abastecimento de água e saneamento para 2019 prevê um aumento na ordem dos 2,4%, segundo o Executivo, e os 2,5%, segundo a Oposição, que critica que a atualização esteja acima da inflação. Que comentário faz a esta atualização do tarifário?**

O contrato de concessão prevê uma fórmula específica para essa atualização que, para além da variação do Índice de Preços no Consumidor, também consi-



## PERFIL

Ricardo Grazina é desde 2015 diretor geral da Indaqua Feira, função que acumula com a de coordenador da academia de treino e inovação da Indaqua, com grande foco no desenvolvimento e implementação de soluções inovadoras para o setor das águas.

É licenciado em Engenharia Civil e pós-graduado em Engenharia Geotécnica e Mecânica dos Solos pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, tendo ainda formação executiva em Gestão Geral pela Universidade Católica Portuguesa.

dera outros fatores, tais como, o aumento do preço da água em alta, que pagamos às Águas do Douro e Paiva (empresa do Grupo Águas de Portugal), e uma variação decorrente dos pressupostos do contrato de concessão. Para termos uma noção mais concreta, em 2019, uma fatura mensal de um consumidor doméstico típico de Santa Maria da Feira irá ter uma ligeira atualização de aproximadamente 0,65€ mensais.

**Em Santa Maria da Feira, o Município – ao contrário de muitos outros no País – não aderiu à tarifa social da água. Consegue perceber as razões?**

Em Santa Maria da Feira existe um acompanhamento muito próximo das situações de carência económica por parte dos serviços sociais da Câmara Municipal. É preciso entender que a abrangência do conceito de auxílio a essas situações deve refletir, não só um mero desconto na fatura da água ou de outro bem essencial, mas também um planeamento e aconselhamento com vista a uma correta gestão das finanças pessoais, ou seja, de ajudar essas pessoas a priorizar aquilo que realmente são as suas verdadeiras necessidades. No entanto, e porque não compete à Indaqua Feira alterar unilateralmente os pressupostos do tarifário em vigor, se eventualmente existir um entendimento para a inclusão de um tarifário social, estamos, nos termos da legislação, disponíveis para avaliar essa possibilidade.

A Indaqua Feira tem um propósito social muito presente, quero com isto referir, que para além das campanhas de sensibilização ambiental, tem ainda refletida no seu tarifário, condições especiais para famílias numerosas. Porquê? O facto de um agregado ter mais pessoas, significa normalmente mais consumo e não propriamente mais desperdício. Ora, como o tarifário normal possui uma índole

ecológica, ou seja, o preço unitário aumenta à medida que aumenta o escalão de consumo, seria injusto penalizar essas famílias com esse aumento.

**A Indaqua Feira reúne periodicamente com a Câmara Municipal e Juntas de Freguesia? Qual é o relacionamento com a Câmara e Juntas? Por exemplo, há ETAR's com gestão da Câmara/AdCL...**

A relação com toda a Edilidade Local tem sido, ao longo destes 19 anos, uma relação de respeito, de confiança e de colaboração. Trata-se duma relação diária e de proximidade, pois só assim conseguimos cumprir a nossa missão, que é assegurar um serviço público de qualidade à população, resolvendo os seus problemas de forma rápida. A Câmara Municipal efetua um acompanhamento da concessão muito rigoroso, existindo uma completa transparência de toda a nossa atividade. Quanto ao papel das Juntas de Freguesia, consideramos ser de extrema importância na nossa atividade, pois permite-nos avaliar com proximidade as necessidades e os problemas diários da população e resolvê-los com a urgência possível.

**Apesar da aposta da Indaqua em iniciativas que visam a educação ambiental e a responsabilidade social, o desperdício de água ainda é um problema. Que ações têm sido realizadas e/ou vão ser adotadas?**

A Indaqua Feira tem realizado um trabalho muito ativo nesta matéria, bem como apostado bastante em campanhas de educação ambiental, como já tive oportunidade de referir. Nesse contexto, a vertente da utilização racional do recurso água, tem vindo a ser promovida de forma também muito intensa, através de iniciativas de educação ambiental.

Nesta esfera será de realçar os 16 anos com vários projetos como a “Água limpa para beber dá saúde e faz crescer”, mais recentemente “Uma Aventura em Estado Líquido” e, em conjunto com o Município, projetos como “Como funciona uma ETAR”. Estas ações têm como destinatário alvo as crianças e jovens do Município, consubstanciando-se em ações específicas de sensibilização nomeadamente nas escolas do Concelho e nos eventos culturais, tais como o Perlim, os Dias Verdes, entre outros.

**A Indaqua Feira tem sido, nos últimos anos, parceiro do Feira Viva – Natação Adaptada. A que se deveu esta aposta? A Indaqua Feira estabelece – ou pretende estabelecer – outras parcerias/apoios com outras instituições concelhias?**

A equipa Feira Viva – Natação Adaptada é um exemplo de superação, espírito de equipa. E todas estas características estão em perfeita sintonia com aquele que é o propósito social e missão da nossa empresa, servindo-nos de fonte de inspiração diária para o alcance dos nossos objetivos. É, de facto, uma aliança perfeita! Para além de apoiarmos este projeto, e sendo a primeira empresa nacional a receber o selo de responsabilidade social, temos também participado em várias ações de voluntariado e de solidariedade. Estas ações são devidamente selecionadas e planeadas de acordo, refiro uma vez mais, com os nossos princípios.

**A ERSAR atribuiu à Indaqua Feira os selos de qualidade do serviço de abastecimento público de água e de qualidade do serviço de saneamento de águas residuais urbanas. Qual a importância destes e de outros prémios/reconhecimento?**

O reconhecimento do trabalho desenvolvido pela Indaqua Feira em provei-

to da qualidade de vida da população de Santa Maria da Feira é, para nós, um motivo de grande satisfação e que deve orgulhar todos os feirenses. A atribuição destes selos pelo Regulador do setor é o resultado do rigor e profissionalismo que é empregue diariamente por toda a equipa nas suas mais variadas valências. Para termos uma ideia mais concreta da importância desta distinção, convém clarificar que a atribuição destes selos pela ERSAR é baseada num processo distinto e complexo, sendo analisado, em auditorias, um conjunto vasto de indicadores, mas também questões relacionadas com: a gestão da empresa, a sua própria conduta, o cumprimento de requisitos legais, entre outros. Para o consumidor final é a garantia de que possui um serviço de elevada qualidade, quer nas suas componentes técnica e comercial, quer no próprio produto comercializado. A água fornecida pela Indaqua Feira e o tratamento das águas residuais recolhidas são alvo de vários processos de monitorização, fiscalizações e auditorias levadas a cabo por laboratórios credenciados e independentes, pela ERSAR, pelas autoridades de saúde, pela Agência Portuguesa do Ambiente, pelas Entidades Certificadoras, entre outros. Acrescento que, a nível nacional, apenas mais duas entidades gestoras tiveram, em simultâneo, a atribuição destes dois selos. De salientar que o grupo Indaqua foi, em 2018, a entidade gestora a nível nacional com o maior número de selos e prémios atribuídos – das mais de 270 entidades gestoras em Portugal Continental –, o que é revelador da qualidade do trabalho desenvolvido não só em Santa Maria da Feira, mas também nas outras concessões onde estamos presentes.