



INSTITUTO REGULADOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Nota à imprensa

7 de Janeiro de 2008

IRAR DESENVOLVE ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO PÚBLICA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

O Instituto Regulador de Águas e Resíduos (IRAR) é a entidade reguladora das actividades de abastecimento público de água às populações, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

No quadro da sua intervenção regulatória, o IRAR encomendou a uma empresa de estudos de mercado a realização de um inquérito à escala nacional para avaliar a percepção pública da qualidade dos serviços de águas e resíduos e investigar a disponibilidade dos utilizadores finais domésticos a pagar por melhorias na sua qualidade. O inquérito foi realizado em Abril e Maio de 2007, através de 1010 entrevistas presenciais.

As principais conclusões deste estudo são as seguintes:

- Existe uma imagem pública globalmente positiva da qualidade dos serviços analisados, com destaque para o abastecimento de água, mas existe ainda um grande caminho a percorrer na gestão de resíduos urbanos e no saneamento de águas residuais.
- A maioria dos entrevistados declara uma factura mensal inferior a 20 euros e cerca de metade considera cara a factura de abastecimento que, na maior parte dos casos, inclui parcelas relativas aos serviços de saneamento e de gestão de resíduos.
- Os utilizadores domésticos encontram-se satisfeitos com a informação prestada na factura.
- Os utilizadores domésticos manifestam-se descontentes com as respostas das entidades gestoras às reclamações apresentadas, sendo que 14% dos contactos dos utilizadores não obtiveram resposta.
- Verifica-se uma elevada resistência a pagamentos adicionais para melhorar a qualidade dos serviços em análise e os níveis de educação, rendimento, juventude e activismo ambiental parecem ser os factores que mais influenciam a disponibilidade dos inquiridos para pagar
- Existe uma grande sensibilidade dos entrevistados relativamente a eventuais aumentos do preço e à informação de escassez dos recursos, que induzem uma alteração de comportamentos no sentido da poupança de água.

O relatório com os resultados detalhados está disponível no sítio do IRAR www.irar.pt.