

Infralobo afirma-se pela prestação de serviços públicos essenciais de elevada qualidade

11 de Maio, 2021

A **Infralobo** foi criada em 1999 com o principal objetivo de receber as infraestruturas de cariz público do empreendimento Vale do Lobo. Desde então, a empresa municipal, detida em 51% pelo município de Loulé e 49% pela empresa Vale do Lobo, RTL, S.A, tem vindo a evoluir para uma entidade de cariz ambiental no setor dos serviços públicos essenciais com competências mais amplas e numa área mais alargada.

À Ambiente Magazine, **Carlos Manso**, presidente do Conselho de Administração da Infralobo, afirma que a atividade da empresa se centra na “prestação de serviços públicos essenciais de elevada qualidade num contexto de eficiência na operação e investimentos”, tendo sempre como objetivo a “satisfação do cliente” e uma “maior sustentabilidade ambiental”.

Numa primeira fase, devido ao “envelhecimento das infraestruturas” de água e saneamento, o responsável adianta que a estratégia da empresa passou pelo “investimento na renovação e reabilitação” e em “dotar a área de intervenção com uma cobertura ao nível de equipamentos de recolha de RSU” (Resíduos sólidos urbanos). Apesar de ser uma “empresa de pequena dimensão”, Carlos Manso refere que os investimentos nos últimos 10 anos ascendem a 11 milhões de euros. Atualmente, e segundo os dados do RASARP2020, a Infralobo é a empresa com “melhor indicador ao nível de reabilitação de condutas na região do Algarve” e a “quinta a nível nacional”, declara. Embora os investimentos em infraestruturas sejam de “extrema importância”, o responsável constata que existem “oportunidades de melhoria com a ajuda das novas tecnologias”, levando à “melhoria na eficiência e eficácia na operação” e na “satisfação dos clientes”. E tendo esse “objetivo em mente”, a Infralobo concebe “diversas parcerias” com empresas regionais e nacionais o conceito SMART RESORT by Infralobo.

[blockquote style="2"]Passámos de uma avaliação geral pelos clientes em 2016 de 63% para 83% em 2019[/blockquote]

 O SMART RESORT by Infralobo é um modelo de gestão “chapéu”, assente em “ferramentas tecnológicas setoriais”, com o objetivo de “maximizar a satisfação do cliente” com benefícios relevantes para o ambiente: “Foram identificadas as diversas áreas e processos relevantes para a empresa, sendo implementados novos processos em que os dados e informação em tempo real assumem especial importância”, refere. A título de exemplo, no setor da Gestão da Água, foi criado um grupo centrado no “abastecimento de água aos consumidores domésticos e não domésticos”, em que foi implementado um “sistema de telemetria denominado SMART WATER em toda a área de intervenção”, com a “identificação e definição das respetivas zonas de medição e controlo (ZMC)”. Com esta ferramenta, foi possível “atingir 6,9% no indicador Água Não

Faturada (RASARP2020)", sendo a "segunda melhor entidade gestora a nível nacional". Foi também criado outro grupo para a "gestão de 22Ha de espaços verdes públicos", excetuando campos de golfe, onde foi criada a ferramenta "SMART IRRIGATION SYSTEM", que, através de uma estação meteorológica, "define a necessidade de água ajustando automaticamente o consumo na rega pública dos jardins. Se chover, o sistema desliga automaticamente sem intervenção humana todo o sistema de rega durante o período que considerar adequado", explica. Esta ferramenta, de acordo o responsável, permitiu "poupar no consumo de água para rega dos nossos espaços públicos cerca de 27% em 2020", representativo de um "custo inferior na aquisição da água a rondar os 60 mil euros".

No que respeita a balanços, Carlos Manso conta que foi uma aposta ganha. Ainda assim, reconhece que "não foi fácil" devido à "desconfiança inicial e normal dos principais stakeholders da empresa", mas, com o "avançar no tempo e as melhorias nos indicadores visíveis e sentidas por todos no terreno", ganhou-se espaço para inovar: "Passámos de uma avaliação geral pelos clientes em 2016 de 63% para 83% em 2019" e em "avaliações mais específicas", como a "comunicação com o cliente e a resolução dos problemas", a Infralobo "atingiu os 90%", afirma. A prova de que valeu apostar nesta estratégia foi o facto da empresa ter sido uma das cinco finalistas e ter recebido uma menção honrosa no Segundo Prémio Nacional do Turismo, na categoria de Turismo Inteligente: "Não sei se alguma vez uma entidade gestora neste setor tinha sido nomeada, mas sei que é demonstrativo da importância cada vez maior que os Serviços Públicos Essenciais têm na cadeia de valor do setor do Turismo".

Neste momento, através das ferramentas existentes, a Infralobo disponibiliza "diariamente" e de "forma gratuita" informação a todos os clientes sobre os "consumos de água" e "alertas regulares sobre consumos anómalos, possíveis ruturas ou perdas de água na rede predial", tendo sido possível "detetar desde fissuras em piscinas até problemas em autoclismos", descreve. Também no curto prazo, a empresa prevê disponibilizar aos clientes o acesso ao "SMART IRRIGATION SYSTEM" para que também possam ser mais eficientes na gestão dos consumos de água nos seus jardins privados: "Este tipo de relacionamento fortalece a confiança", afirma.

[blockquote style="2"]Torna-se imprescindível uma maior profissionalização das entidades gestoras[/blockquote]

Apesar da pandemia associada à Covid-19, o maior desafio da Infralobo é o combate às alterações climáticas. Nesta matéria, e enquadrada na "Estratégia Municipal de Adaptação às Alterações Climáticas (EMAAC)" do município de Loulé, a Infralobo aprovou em 2020 um "Plano de Descarbonização" com metas bem definidas até 2022. No sentido de "adotar soluções que promovam a transição energética no rumo à neutralidade carbónica", a empresa prevê que "cerca de 40% da energia utilizada provenha de fontes de energia limpa", com a implementação de "painéis fotovoltaicos para fornecer energia ao edifício-sede, aos reservatórios de água e às estações elevatórias", tendo, neste momento, "atingido 60% desse objetivo". Adicionalmente, "16% da frota automóvel já foi reduzida sem colocar em causa a operação, graças aos dados e informação retiradas do sistema de gestão de frota implementado", e "10% da frota" foi substituída por viaturas elétricas", com o objetivo de "reduzir os consumos de combustíveis fósseis em 30%".

✖ Quanto ao futuro, a aposta na economia circular, como forma de combater as “alterações climáticas” e “melhorar a eficiência na gestão da água”, será reforçada, reutilizando “águas residuais domésticas para rega de espaços verdes públicos e campos de golfe”. Neste momento, este é um projeto em que o município de Loulé e as empresas municipais estão particularmente empenhadas.

Em termos gerais, Carlos Manso considera que o setor “evoluiu imenso nas últimas duas décadas ao nível de cobertura do serviço e qualidade do produto”, estando ainda “aquém” no “conhecimento das infraestruturas existentes, manutenção e reabilitação: Num setor que assume cada vez mais importância, torna-se imprescindível uma maior profissionalização das entidades gestoras, com vista a uma maior eficiência na gestão dos recursos hídricos”.