

3.3.24. TAVIRA VERDE – Empresa Municipal de Ambiente, E.M.

Rua 25 de Abril, 1 R/C Esq., 8800-427 Tavira
Tel. +351 281 380 620, Fax. +351 281 380 629, E-mail geral@taviraverde.pt
Internet www.taviraverde.pt



Entidade gestora

A Tavira Verde, E.M. é a entidade gestora dos sistemas de abastecimento de água para consumo público, de saneamento de águas residuais e de recolha de resíduos urbanos do concelho de Tavira. O capital social é detido pela Câmara Municipal de Tavira (51%), AGS (36.75%) e Hidurbe (12.25%).

Sistema de gestão de resíduos urbanos

O sistema abrange o município de Tavira, numa área total de 607 km², servindo cerca de 25.400 habitantes. Foram recolhidos 18.766 t de resíduos urbanos.

Qualidade de serviço

A avaliação da qualidade de serviço, efectuada em termos de defesa dos interesses dos utilizadores, sustentabilidade da entidade gestora e sustentabilidade ambiental, encontra-se sintetizada na ficha de avaliação da página seguinte, destacando-se:

-como indicadores positivos, os relativos a cobertura do serviço, cobertura da recolha selectiva, rácio de cobertura de custos operacionais, rácio de solvabilidade, reciclagem e utilização de recursos energéticos.

-como indicador a necessitar de alguma melhoria, o relativo a recursos humanos.

-como indicadores a necessitar de clara melhoria, os relativos a respostas a reclamações escritas e avarias em equipamento pesado.

Evolução da qualidade de serviço

Tratando-se do primeiro ano de avaliação não existe um histórico comparativo para esta entidade gestora.



Localização do sistema

Ficha de avaliação da qualidade de serviço

Esta ficha apresenta a avaliação da qualidade de serviço, de acordo com o “Guia de Avaliação” [1] que pode ser consultado em www.irar.pt.

Indicador	Valor (Valor de referência)	Avaliação	Observações
DEFESA DOS INTERESSES DOS UTILIZADORES			
RU01 - Cobertura do serviço	96 % (≈100%)	●	
RU02 - Cobertura da recolha selectiva	75,00 % (≈100 %)	●	
RU03 - Preço médio do serviço	103,7 €/t (-)	-	Neste sector este indicador apresenta percentis 25 e 75 de, respectivamente 58,48 e 104,31€/t.
RU04 - Respostas a reclamações escritas	43 % (≈100 %)	●	A entidade gestora deve implementar um procedimento de modo a dar resposta por escrito à totalidade das reclamações recebidas por essa via.
SUSTENTABILIDADE DA ENTIDADE GESTORA			
RU05 - Rácio de cobertura dos custos operacionais	1,83 (-) (>1)	●	
RU06 - Custos operacionais unitários	68,5 €/t (-)	-	Neste sector este indicador apresenta percentis 25 e 75 de, respectivamente 51,35 e 68,95€/t.
RU07 - Rácio de solvabilidade	0,23 (-) (≥0,2)	●	
RU08 - Reciclagem	14,9 % (≥4,8% para resíduos de embalagem)	●	O valor de recolha de resíduos de embalagem foi de 8,3%, sendo o desempenho avaliado sobre este valor. A restante percentagem corresponde essencialmente à recolha de pneus e papel/cartão não embalagem.
RU09 - Valorização orgânica	n.a. (-)	-	
RU10 - Incineração	n.a. (-)	-	
RU11 - Deposição em aterro	n.a. (-)	-	
RU12 - Utilização da capacidade de encaixe anual de aterro	n.a. (≤100 %)	-	
RU13 - Avarias em equipamento pesado	1,33 n.º/10³t (≈0)	●	A entidade gestora deverá averiguar as causas que determinaram o número excessivo de avarias.
RU14 - Caracterização dos resíduos	n.a. (≥1)	-	
RU15 - Recursos humanos	2,69 n.º/10³t (≈2,50 emp/10³t)	●	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL			
RU16 - Análises realizadas aos lixiviados	n.a. (≈100 %)	-	
RU17 - Qualidade dos lixiviados após tratamento	n.a. (≈100 %)	-	
RU18 - Utilização de recursos energéticos	5,1 lt (≤6 lt)	●	
RU19 - Qualidade das águas subterrâneas	n.a. (≈100 %)	-	
RU20 - Qualidade das emissões para o ar	n.a. (≈100 %)	-	

Simbologia: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⚠ alerta; n.a.: não aplicável; n.r.: não respondeu