

### 3.1.17. TAVIRA VERDE, Empresa Municipal de Ambiente, E.M.

Rua 25 de Abril, n.º 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 e de recolha, tratamento e rejeição de efluentes do concelho de Tavira. O capital social é detido pela Câmara Municipal de Tavira (51%), AGS (36,75%) e Hidurbe (12,25%).

#### Sistema de saneamento de águas residuais

O sistema abrange o município de Tavira, conforme figura de localização, servindo actualmente 15 447 alojamentos. Inclui 255 km de colectores, interceptores e emissários, 24 estações elevatórias e oito estações de tratamento de águas residuais. O sistema recolheu  $1,6 \times 10^6$  m<sup>3</sup> de águas residuais.

#### 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 ocorrência de inundações, rácio de solvabilidade, utilização das estações de tratamento, tratamento de águas residuais recolhidas, falhas em grupos electrobomba, colapsos estruturais em colectores, recursos humanos e destino final de lamas de tratamento;

- como indicadores a necessitar de alguma melhoria os relativos a rácio de cobertura de custos operacionais, reabilitação de colectores e cumprimento dos parâmetros de descarga;

- como indicadores a necessitar de clara melhoria, os relativos a cobertura do serviço, resposta a reclamações escritas, reabilitação de ramais de ligação, obstruções em colectores e análises de águas residuais realizadas.

#### Evolução da qualidade de serviço

Na tabela junta encontra-se representada a evolução da qualidade de serviço da entidade gestora ao longo dos últimos dois anos.

Recomenda-se uma maior atenção ao indicador análises de águas residuais realizadas (AR17), tendo em conta a redução da qualidade do serviço observada no último ano.

O valor do indicador AR01 reflecte uma melhor aferição dos dados relativamente ao ano anterior.



Localização do sistema

	2008	2009
AR01	●	●
AR02	-	-
AR03	●	●
AR04	●	●
AR05	●	●
AR06	-	-
AR07	●	●
AR08	!	●
AR09	●	●
AR10	!	-
AR11	●	●
AR12	●	●
AR13	●	●
AR14	●	●
AR15	●	●
AR16	●	●
AR17	●	●
AR18	●	●
AR19	!	-
AR20	●	●

Simbologia: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ○ alerta; - não aplicável/não respondeu

Evolução da avaliação da qualidade do serviço

## 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.ersar.pt](http://www.ersar.pt).

Indicador	Valor (Valor de referência)	Avaliação	Observações
<b>DEFESA DOS INTERESSES DOS UTILIZADORES</b>			
AR 01 - Cobertura do serviço	<b>69 %</b> (=100%)		A entidade gestora deve promover a adesão de utilizadores ao sistema, tendo nomeadamente em conta que as redes actualmente existentes permitem um nível de cobertura do serviço mais elevado. O valor do indicador reflecte uma melhor aferição dos dados relativamente ao ano anterior.
AR 02 - Preço médio do serviço	<b>0,90 €/m<sup>3</sup></b> (-)	-	No sector este indicador apresenta percentis 25 e 75 de, respectivamente, 0,62 e 0,93 €/m <sup>3</sup> .
AR 03 - Ocorrência de inundações	<b>0,0 /100 km colector/ano</b> (=0,0 pro p/ 100 km)		-
AR 04 - Resposta a reclamações escritas	<b>74 %</b> (=100%)		A entidade gestora deve promover a resposta escrita a todas as reclamações escritas.
<b>SUSTENTABILIDADE DA ENTIDADE GESTORA</b>			
AR 05 - Rácio de cobertura dos custos operacionais	<b>1,10</b> (> 0,50)		-
AR 06 - Custos operacionais unitários	<b>0,83 €/m<sup>3</sup></b> (-)	-	No sector este indicador apresenta percentis 25 e 75 de, respectivamente, 0,90 e 1,3 €/m <sup>3</sup> .
AR 07 - Rácio de solvabilidade	<b>0,20</b> (≥0,20)		-
AR 08 - Utilização das estações de tratamento	<b>77 %</b> (≥70 e ≤90%)		-
AR 09 - Tratamento de águas residuais recolhidas	<b>100 %</b> (=100%)		A entidade gestora informou que todas as águas residuais recolhidas são encaminhadas para tratamento.
AR 10 - Utilização de bombeamento das águas residuais na rede de drenagem	<b>4,5 %</b> (-)	-	-
AR 11 - Reabilitação de colectores	<b>0,8 %/ano</b> (≥1,0 e ≤2,0%)		-
AR 12 - Reabilitação de ramais de ligação	<b>0,2 %/ano</b> (=2,0%)		A entidade gestora deve reavaliar a necessidade de promover a reabilitação de ramais de ligação.
AR 13 - Obstruções em colectores	<b>178 /100 km/ano</b> (≤30/100km)		A entidade gestora deve promover um maior esforço de manutenção dos colectores de forma a reduzir as obstruções.
AR 14 - Falhas em grupos electrobomba	<b>1 horas/grupo electrobomba/ano</b> (<48horas/grupo electrobomba)		-
AR 15 - Colapsos estruturais em colectores	<b>0,0 /100 km colector/ano</b> (=0,0/100km)		-
AR 16 - Recursos humanos	<b>8,4 /100 km colector/ano</b> (>5,0 e <10,0 / 100km)		-
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>			
AR 17 - Análises de águas residuais realizadas	<b>86 %</b> (100%)		A entidade gestora deve realizar todas as análises exigidas pelas licenças de descarga ou, na sua ausência, pela legislação.
AR 18 - Cumprimento dos parâmetros de descarga	<b>98 %</b> (100%)		-
AR 19 - Utilização dos recursos energéticos	<b>0,11 kWh/m<sup>3</sup></b> (-)	-	-
AR 20 - Destino final de lamas de tratamento	<b>100 %</b> (100%)		O valor deste indicador considera apenas o adequado encaminhamento das lamas para entidades operadoras de gestão de resíduos e ou agricultores com alvará/licença em vigor.

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