

5.2.12. 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, Empresa Municipal de Ambiente, 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 17 016 t de resíduos urbanos das quais 2956 t selectivamente.

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, resposta a reclamações escritas, reciclagem, avarias em equipamento pesado, recursos humanos e utilização de recursos energéticos;

-como indicador a necessitar de alguma melhoria, o relativo ao rácio de cobertura de custos operacionais;

-como indicador a necessitar de clara melhoria, o relativo ao rácio de solvabilidade.

Evolução da qualidade de serviço

Na tabela junta encontra-se representada a evolução da avaliação de qualidade da entidade gestora nestes três últimos anos.

Salienta-se a evolução bastante positiva da avaliação do indicador resposta a reclamações escritas (RU04).

Recomenda-se uma maior atenção ao indicador rácio de solvabilidade (RU07), tendo em vista a melhoria do desempenho do sistema.



Localização do sistema

	2008	2009	2010
RU01	●	●	●
RU02	●	●	●
RU03	-	-	-
RU04	●	●	●
RU05	●	●	●
RU06	-	-	-
RU07	●	●	●
RU08	●	●	●
RU09	-	-	-
RU10	-	-	-
RU11	-	-	-
RU12	-	-	-
RU13	●	●	●
RU14	-	-	-
RU15	●	●	●
RU16	-	-	-
RU17	-	-	-
RU18	●	●	●
RU19	-	-	-
RU20	-	-	-

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

Evolução da qualidade de 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.

Indicador	Valor (Valor de referência)	Avaliação	Observações
DEFESA DOS INTERESSES DOS UTILIZADORES			
RU01 - Cobertura do serviço	96 % (≈100%)	●	
RU02 - Cobertura da recolha selectiva*	75 % (≈100 %)	●	
RU03 - Preço médio do serviço	152,0 €/t (-)	-	Neste sector, este indicador apresenta percentis 25 e 75 de, respectivamente 67,00 e 121,04 €/t.
RU04 - Resposta a reclamações escritas	100 % (≥ 95 %)	●	
SUSTENTABILIDADE DA ENTIDADE GESTORA			
RU05 - Rácio de cobertura dos custos operacionais	1,32 (-) (>1,50)	●	
RU06 - Custos operacionais unitários	131,8 €/t (-)	-	Neste sector, este indicador apresenta percentis 25 e 75 de, respectivamente 69,54 e 101,66 €/t.
RU07 - Rácio de solvabilidade	0,05 (-) (≥0,2)	●	
RU08 - Reciclagem*	17,4 % (≥5,6% para resíduos de embalagem)	●	O valor de recolha de resíduos de embalagem foi de 12,2 % sendo o desempenho avaliado sobre este valor. A restante percentagem (5,2%) corresponde essencialmente à recolha de resíduos verdes.
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	0,47 n.º/10³t (≈0)	●	
RU14 - Caracterização dos resíduos	n.a. (≥1)	-	
RU15 - Recursos humanos	2,42 n.º/10³t (≈2,50 emp/10 ³ t)	●	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL			
RU16 - Análises realizadas aos lixiviados	n.a. (≈100 %)	-	
RU17 - Qualidade dos lixiviados após tratamento	n.a. (≈100 %)	-	
RU18 - Utilização de recursos energéticos	4,1 l/t (≤6,0 l/t)	●	
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

* Da responsabilidade da Algar