

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, Empresa Municipal do 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 abastecimento de água

O sistema abrange o município de Tavira, conforme figura de localização, servindo actualmente 16.876 alojamentos. Inclui 391 km de redes e condutas adutoras, 13 estações elevatórias e 21 reservatórios. O sistema aduziu $3,1 \times 10^6$ m³ de água.

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 falhas no abastecimento, análises de água realizadas, qualidade da água fornecida, rácio de solvabilidade, capacidade de reserva de água tratada e recursos humanos;
- como indicador a necessitar de alguma melhoria, o relativo a rácio de cobertura dos custos operacionais;
- como indicadores a necessitar de clara melhoria, os relativos a cobertura do serviço, resposta a reclamações escritas, água não facturada, cumprimento do licenciamento das captações de água, utilização das estações de tratamento, reabilitação de condutas e de ramais, avarias em condutas e ineficiência da utilização de recursos hídricos.

Recomenda-se à entidade gestora, para além da melhoria dos aspectos atrás referidos, o aperfeiçoamento dos procedimentos da recolha de dados ao nível do consumo de energia.

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
DEFESADOS INTERESSES DOS UTILIZADORES			
AA01 - Cobertura do serviço	84 % (=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.
AA02 - Preço médio do serviço	1,50 €/m³ (-)	-	Neste sector este indicador apresenta percentis 25 e 75 de respectivamente, 1,21 e 1,51 €/m ³ .
AA03 - Falhas no abastecimento	0,00 n.º/1000 ramais/ano (=0,00/1000 ramais)		-
AA04 - Análises de água realizadas	100,00 % (=100,00%)		-
AA05 - Qualidade da água fornecida	99,07 % (=100,00%)		-
AA06 - Resposta a reclamações escritas	53 % (=100%)		A entidade gestora deve continuar a promover a resposta escrita a todas as reclamações escritas.
SUSTENTABILIDADE DA ENTIDADE GESTORA			
AA07 - Rácio de cobertura dos custos operacionais	1,28 (>1,50)		-
AA08 - Custos operacionais unitários	1,20 €/m³ (-)	-	Neste sector este indicador apresenta percentis 25 e 75 de respectivamente, 0,94 e 1,32 €/m ³ .
AA09 - Rácio de solvabilidade	0,23 (≥0,20)		-
AA10 - Água não facturada	30,0 % (≤20,0%)		A entidade gestora deve promover um maior esforço na redução da água não facturada.
AA11 - Cumprimento do licenciamento das captações de água	0 % (=100%)		A entidade gestora deve promover a obtenção de títulos de utilização do domínio público hídrico para as suas captações.
AA12 - Utilização das estações de tratamento	15 % (≥70 e ≤90%)		A entidade gestora informou que os sistemas servidos pelas estações de tratamento são recentes e a adesão ao serviço tem vindo a ser progressiva.
AA13 - Capacidade de reserva de água tratada	1,7 dias (≥10 e ≤2,0 dias)		-
AA14 - Reabilitação de condutas	0,1 %/ano (≥10 e ≤2,0%)		A entidade gestora deve reavaliar a necessidade de reabilitação das condutas especialmente as localizadas nas redes mais antigas.
AA15 - Reabilitação de ramais	0,3 %/ano (=2,0%)		A entidade gestora deve reavaliar a necessidade de reabilitação de ramais priorizando as zonas em que se verifiquem maiores níveis de perdas de água.
AA16 - Avarias em condutas	88 n.º/100 km/ano (≤30/100km)		A entidade gestora deve promover a redução de avarias em condutas, nomeadamente através do esforço continuado de reabilitação.
AA17 - Recursos humanos	3,6 n.º/1000 ramais/ano (≥2,0 e ≤5,0/1000 ramais)		-
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL			
AA18 - Ineficiência da utilização de recursos hídricos	29,9 % (≤15,0%)		A entidade gestora deve continuar a promover um maior esforço na redução da ineficiência da utilização de recursos hídricos.
AA19 - Eficiência energética de instalações elevatórias	n.r. (≤0,40 kWh/m ³ /100m)		A entidade gestora não teve capacidade, no período em referência, para o cálculo do indicador de acordo com as especificações definidas.
AA20 - Destino final de lamas do tratamento	n.a. (=100%)	-	A entidade gestora informou que não houve produção de lamas.

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