

### 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 17 500 alojamentos. Inclui 11 captações subterrâneas, quatro estações de tratamento, cinco instalações de tratamento, 397 km de redes e condutas adutoras, 19 estações elevatórias e 22 reservatórios. A água entrada no sistema foi de  $2,9 \times 10^6 \text{ m}^3$  de água.

#### Qualidade de serviço

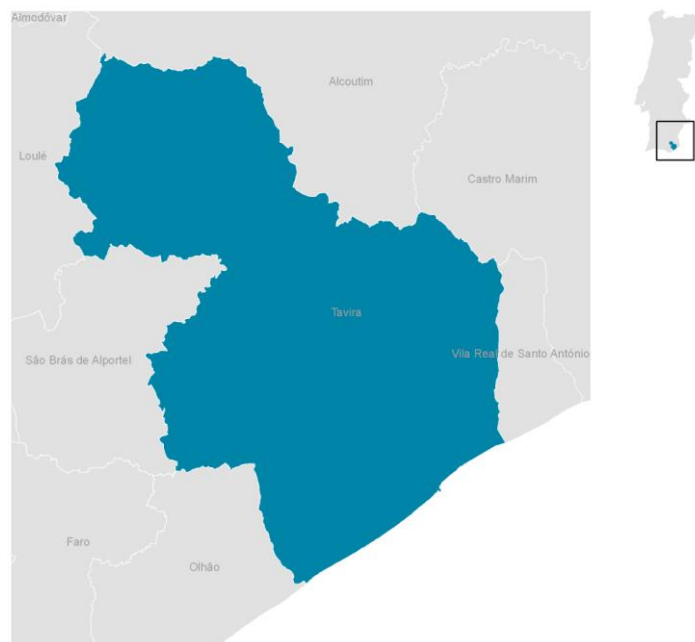
A avaliação da qualidade de serviço, efectuada em termos de defesa dos interesses dos utilizadores, sustentabilidade da entidade gestora e sustentabilidade ambiental, encontra-se sintetizada na ficha de avaliação da página seguinte, destacando-se:

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

#### Evolução da qualidade de serviço

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

O valor do indicador AA01 reflecte uma melhor aferição dos dados relativamente ao ano anterior.



Localização do sistema

	2008	2009
AA01	●	●
AA02	-	-
AA03	●	●
AA04	●	●
AA05	●	●
AA06	●	●
AA07	●	●
AA08	-	-
AA09	●	●
AA10	●	●
AA11	●	!
AA12	●	●
AA13	●	●
AA14	●	●
AA15	●	●
AA16	●	●
AA17	●	●
AA18	●	●
AA19	!	●
AA20	-	-

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>DEFESADOS INTERESSES DOS UTILIZADORES</b>			
AA01 - Cobertura do serviço	<b>78 %</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.
AA02 - Preço médio do serviço	<b>1,46 €/m3</b> (-)	-	No sector este indicador apresenta percentis 25 e 75 de, respectivamente, 1,24 e 1,59€/m3.
AA03 - Falhas no abastecimento	<b>0,00 /1000 ramais/ano</b> (≤0,00/1000 ramais)		-
AA04 - Análises de água realizadas	<b>100,00 %</b> (100,00%)		-
AA05 - Qualidade da água fornecida	<b>99,17 %</b> (100,00%)		-
AA06 - Resposta a reclamações escritas	<b>67 %</b> (≥100%)		A entidade gestora deve continuar a promover a resposta escrita a todas as reclamações escritas.
<b>SUSTENTABILIDADE DA ENTIDADE GESTORA</b>			
AA07 - Rácio de cobertura dos custos operacionais	<b>1,30</b> (>1,50)		-
AA08 - Custos operacionais unitários	<b>1,15 €/m3</b> (-)	-	No sector este indicador apresenta percentis 25 e 75 de, respectivamente, 0,90 e 1,3€/m3.
AA09 - Rácio de solvabilidade	<b>0,20</b> (≥0,20)		-
AA10 - Água não facturada	<b>24,4 %</b> (≤20,0%)		A entidade gestora deve promover a redução da água não facturada.
AA11 - Cumprimento do licenciamento das captações de água	<b>0 %</b> (100%)		A entidade gestora informou ter solicitado o licenciamento das captações, encontrando-se em apreciação pelas autoridades ambientais.
AA12 - Utilização das estações de tratamento	<b>74 %</b> (≥70 e ≤90%)		-
AA13 - Capacidade de reserva de água tratada	<b>1,8 dias</b> (≥1,0 e ≤2,0 dias)		-
AA14 - Reabilitação de condutas	<b>0,6 %/ano</b> (≥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	<b>3,2 %/ano</b> (≥2,0%)		-
AA16 - Avarias em condutas	<b>38 /100 km/ano</b> (≤30/100km)		-
AA17 - Recursos humanos	<b>2,4 /1000 ramais/ano</b> (≥2,0 e ≤5,0/1000 ramais)		-
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>			
AA18 - Ineficiência da utilização de recursos hídricos	<b>23,2 %</b> (≤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	<b>0,54 kWh/m3/100m</b> (≤0,40 kWh/m3/100m)		-
AA20 - Destino final de lamas do tratamento	<b>n.a.</b> (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