

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 18 075 alojamentos. Inclui 11 captações subterrâneas, seis estações de tratamento, três instalações de tratamento, 401 km de redes e condutas adutoras, 15 estações elevatórias e 18 reservatórios. A água entrada no sistema foi de $2,7 \times 10^6 \text{ m}^3$ 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, resposta a reclamações escritas, utilização das estações de tratamento, capacidade de reserva de água tratada, reabilitação de ramais, avarias em condutas e recursos humanos;
- como indicador a necessitar de alguma melhoria, os relativos a rácio de cobertura dos custos operacionais, água não facturada e eficiência energética de instalações elevatórias;
- como indicadores a necessitar de clara melhoria, os relativos a cobertura do serviço, rácio de solvabilidade, 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.

Salienta-se a evolução bastante positiva, no último ano, da avaliação no indicador resposta a reclamações escritas (AA06).

Recomenda-se uma maior atenção ao indicador rácio de solvabilidade (AA09), tendo em conta a redução da qualidade do serviço observada no último ano.

Localização do sistema



Evolução da avaliação da qualidade do serviço

	2008	2009	2010
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

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
DEFESADOS INTERESSES DOS UTILIZADORES			
AA01 - Cobertura do serviço	80 % (≥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	1,45 €/m3 (-)	-	No sector, este indicador apresenta percentis 25 e 75 de, respectivamente, 1,29 e 1,65 €/m3.
AA03 - Falhas no abastecimento	0,00 /1000 ramais (≤0,00/1000 ramais)		-
AA04 - Análises de água realizadas	100,00 % (100,00%)		-
AA05 - Qualidade da água fornecida	99,20 % (100,00%)		-
AA06 - Resposta a reclamações escritas	100 % (≥100%)		-
SUSTENTABILIDADE DA ENTIDADE GESTORA			
AA07 - Rácio de cobertura dos custos operacionais	1,29 (>1,50)		-
AA08 - Custos operacionais unitários	1,19 €/m3 (-)	-	No sector, este indicador apresenta percentis 25 e 75 de, respectivamente, 0,96 e 1,39 €/m3.
AA09 - Rácio de solvabilidade	0,06 (≥0,20)		Este indicador sofre um agravamento face a 2009 resultante do aumento do endividamento que não está a ser compensado pelos accionistas através do reforço do capital próprio da sociedade.
AA10 - Água não facturada	23,7 % (≤20,0%)		-
AA11 - Cumprimento do licenciamento das captações de água	0 % (100%)		A entidade gestora informou ter solicitado o licenciamento das captações, encontrando-se em apreciação pelas autoridades ambientais.
AA12 - Utilização das estações de tratamento	75 % (≥70 e ≤90%)		-
AA13 - Capacidade de reserva de água tratada	1,8 dias (≥1,0 e ≤2,0 dias)		-
AA14 - Reabilitação de condutas	0,6 %/ano (≥1,0 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	2,3 %/ano (≥2,0%)		-
AA16 - Avarias em condutas	29 /100 km/ano (≤30/100km)		-
AA17 - Recursos humanos	2,7 /1000 ramais (≥2,0 e ≤5,0/1000 ramais)		-
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL			
AA18 - Ineficiência da utilização de recursos hídricos	23,1 % (≤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	0,4 kWh/m3/100m (≤0,40 kWh/m3/100m)		-
AA20 - Destino final de lamas do tratamento	n.a. (100%)	-	Este indicador não é aplicável porque a quantidade de lamas produzidas não foi significativa não tendo havido lugar ao seu encaminhamento a destino final.

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