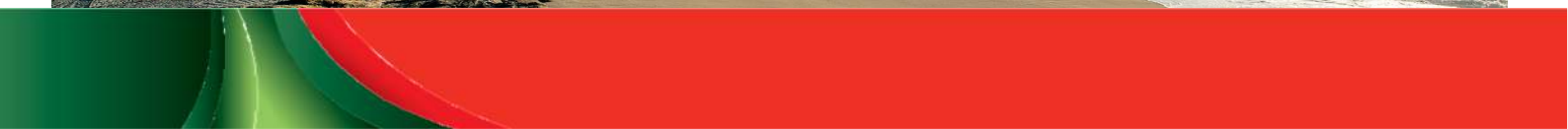
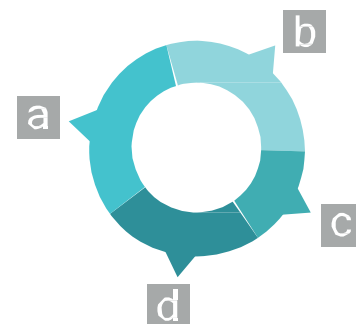


Designação do projeto		ETA DO MALHÃO – FECHO DE SISTEMA EM BAIXA PARA ALTA E EXTENSÕES DE REDE
Código do projeto		POSEUR-03-2012-FC-000545
Objetivo principal		PROTEGER O AMBIENTE E PROMOVER A EFICIÊNCIA NA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS
Região de intervenção		ALGARVE, TAVIRA
Entidade beneficiária		TAVIRAVERDE, E. M.
Data de aprovação		28-03-2017
Data de início		28-04-2016
Data de conclusão		30-09-2021
Custo total elegível		2.018.078,21 EUR
Apoio financeiro da União Europeia		FC – 1.659.494,63 EUR
Apoio financeiro público nacional/regional		0,00 EUR

### Objetivos, atividades e Resultados esperados/atingidos



*A Taviraverde é a empresa responsável pela distribuição de água em Baixa ao concelho de Tavira, fornecendo água para consumo humano de qualidade incontestável. A que atribui o facto de continuarem a ter no concelho água de boa qualidade? Ao trabalho desenvolvido pelas Águas do Algarve, ou também à vossa ação?*

Ao trabalho desenvolvido por ambas as entidades, alta e baixa. A água fornecida pela AdP representa quase 99% do total aduzido ao concelho, pelo que é importante ter confiança na qualidade do produto que nos fornecem. Mas independentemente dessa qualidade, asseguramos uma vigilância contínua ao sistema, através de um controlo operacional rigoroso, feito diariamente. Temos ainda um controlo analítico que vai muito além das exigências legais. Os restantes 1% referem-se a 8 zonas de abastecimento não ligadas a este sistema intermunicipal (Cachopo, Feiteira, Mealha, Relvais, Bengado, Morenos, Faz-Fato e Carrapateira). Nestas ZA, a Taviraverde tem a responsabilidade total pelo abastecimento, desde a captação de água e seu tratamento, à distribuição às populações abrangidas, garantindo-se de forma rigorosa a sua qualidade ao consumidor final. A preocupação com a qualidade da água é uma constante, o que nos levou inclusivamente a implementar em 2017 um Plano de Segurança de Água.

*Pelo menos desde 2014 que a ERSAR tem vindo consecutivamente a atribuir à Taviraverde o selo de qualidade exemplar de água para consumo humano. Como observa este reconhecimento e até que ponto considera que a Taviraverde tem contribuído para este bem-estar dos seus habitantes?*

A Taviraverde tem sido sempre distinguida pela ERSAR com os selos de qualidade exemplar de água para consumo humano, pelos seus excelentes resultados nesta matéria e por cumprir largamente todos os critérios definidos para a sua atribuição. O fato de termos sempre taxas de cumprimento dos VP acima dos 99% deve-se ao trabalho que é feito diariamente para assegurar a vigilância adequada a todas



Viveiros em Tavira

as zonas de abastecimento, com especial ênfase para os pontos mais críticos, nomeadamente nas ZA que dependem em exclusivo da nossa atuação.

***A Taviraverde tem uma grande responsabilidade social perante a sua Comunidade. Têm procurado merecer o respeito dessa mesma Comunidade?***

Do último inquérito, realizado entre 17/janeiro e 15/fevereiro do corrente ano através de plataforma eletrónica, responderam 684 clientes (mais 200 que no anterior inquérito realizado em 2017), tendo-se mantido uma taxa média de satisfação de 88,32%. De referir que esta taxa se tem mantido constante nos últimos anos. Estes resultados, por um lado, deixam-nos muito orgulhosos em relação ao trabalho que temos vindo a desenvolver e com a sensação de que estamos a cumprir a nossa missão, mas por outro lado, fazem com que, cada vez mais nos sintamos com uma maior responsabilidade para cumprir os objetivos a que nos propomos.

### **Tarifas adequadas**

***Quantas pessoas são hoje abastecidas em Tavira? Os preços da água, do saneamento e dos resíduos são compatíveis com a boa qualidade dos serviços que a Taviraverde presta?***

Temos um total de 22429 clientes servidos por AA (85% de cobertura), 20136 clientes servidos por AR (79% de cobertura) e

22159 alojamentos servidos por RU (87% de cobertura). As tarifas em vigor refletem uma boa relação qualidade-preço, consideram-se adequadas aos serviços prestados. Também se exige que a atuação da empresa cumpra os requisitos de qualidade expectáveis pelo cliente, motivo pelo qual a aposta na Certificação em Qualidade foi uma constante desde o início da sua atividade em 2005.

### **Apertado controlo na qualidade**

***No âmbito do Programa de Controlo e Qualidade de Água - PCQA asseguram o controlo microbiológico e físico-químico da água abastecida em todo o concelho. É um procedimento semanal? Não têm ocorrido casos anormais neste processo? E essa normalidade deve-se a quê?***

Conforme já explicado acima, o controlo operacional é feito diariamente com técnicos da Taviraverde, através da monitorização de níveis de cloro, pH e turvação em pontos críticos de todas as ZA, num total de, pelo menos, 70 pontos de amostragem semanais. A par desta monitorização são realizadas semanalmente análises a todas as ZA, desde a captação à torneira do consumidor, através de laboratório externo (devidamente acreditado e reconhecido pela ERSAR) no âmbito do PCQA (Plano de Controlo da Qualidade da Água) e do PCO (Plano de Controlo Operacional). Em





ETA e depósito de água dos Relvais

2017, as análises do PCO representaram cerca de 85% do total das 7786 análises realizadas. Este controlo é mais abrangente nas ZA com origens próprias, pois permite-nos determinar variações na qualidade das origens (captações) e assim adequar os sistemas de tratamento a essas variações. Pontualmente podem surgir resultados analíticos acima dos valores de-

sejáveis, mas como o controlo é muito frequente, consegue-se quase sempre prever essas tendências nos parâmetros monitorizados. Quando isso acontece, é feita uma investigação rigorosa das causas desse incumprimento e definidas ações corretivas apropriadas, tudo isto no âmbito do SGQ implementado. Tendo como exemplo o ano de 2017, não se registou qualquer in-

cumprimento, tal como em 2018 (até ao momento).

**Refira-se ao desempenho social e aos projetos sob a égide da Taviraverde nesta importante vertente?**

Temos implementado um plano de segurança da água, assim como um plano de gestão patrimonial de infraestruturas e, ainda em curso, um plano de gestão de

## Aposta na melhoria contínua Que mensagem quer deixar?

**A** Taviraverde é uma empresa que prima pela excelência dos serviços que presta às populações do concelho de Tavira. Tem como objetivo satisfazer as necessidades de abastecimento de água, de recolha de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos da população do município de Tavira, 365 dias por ano, num quadro de sustentabilidade económica, financeira, técnica, social e ambiental, com objetivos estratégicos definidos e orientados para uma gestão financeira rigorosa, qualidade dos serviços prestados e satisfação do cliente. A Taviraverde mune-se de planos anuais de atividades, detalhados em várias ações mensuráveis e monitorizadas mensalmente, para controlo e seguimento da gestão de atividades, de onde se destacam: Controlo de perdas de água,

Diminuição de infiltrações nas redes de saneamento, Aumento da deposição seletiva de resíduos para reciclagem, Controlo do Plano de Investimentos e Melhoria da Qualidade de serviços. Desde a sua constituição, a empresa procura acompanhar o desenvolvimento e crescimento do Concelho de Tavira, tentando responder da forma mais adequada aos desafios ambientais que se impõem, procurando investir nas melhores soluções tecnológicas, visando a otimização de meios e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados. A nossa ambição futura não difere da atual, ou seja, a permanente preocupação na melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e na satisfação dos nossos clientes, numa constante preocupação com a qualidade ambiental no concelho de Tavira. ◀



perdas de água e de energia. No plano social, a Taviraverde participa em diversos eventos que se realizam no concelho de Tavira, como sejam: Feiras (Feira da Dieta Mediterrânica, Feira da Juventude,...), as celebrações do Dia Mundial do Ambiente (Semana da Criança e do Ambiente), entre muitos outros, em que normalmente marcamos presença com um stand onde realizamos essencialmente atividades direcionadas para as crianças e para os mais jovens, com jogos lúdicos de sensibilização para as questões relacionadas com água e resíduos, promoção da reciclagem e consciência ambiental. Demos este ano destaque à mobilização para o combate à poluição dos plásticos -#BeatPlasticPollution, bem como ao lema da campanha "If you can't reuse it, refuse it" (se não podes reutilizar, recusa!), que serviu de inspiração para diversas atividades desenvolvidas junto das crianças do concelho. Também organizamos ações de sensibilização ambiental, como o "Vamos Celebrar O Ambiente", que organizamos em Novembro passado junto dos alunos do 1º ciclo do concelho e que abrangeu todas as áreas da empresa.

**Sabemos que em todos os concelhos há a preocupação de levar água potável às populações mais distantes. Têm esse problema? E estamos a falar de muita gente que ainda não tem água nas suas torneiras?**

Temos atualmente cerca de 85% de cobertura no abastecimento de água em todo o concelho, tendo havido, desde a criação da Taviraverde em 2005, uma grande



ETA dos Relvais na Serra de Tavira

preocupação em abranger os núcleos habitacionais de maior dimensão (acima ou próximos dos 50 habitantes). Os restantes alojamentos existentes são na generalidade muito dispersos, o que inviabiliza a extensão do serviço a esses locais.

**Quais são atualmente as grandes prioridades da Taviraverde aos níveis da**

**distribuição de água, saneamento e resíduos? São avultados os investimentos nestas áreas?**

Estamos constantemente a fazer investimentos quer em manutenção das redes e equipamentos existentes quer em novas redes e novos equipamentos. Claro que a prioridade é sempre o abastecimento de água às populações, garantindo sempre a boa qualidade e quantidade do produto entregue. Para além de diversas pequenas obras de manutenção/remodelação e melhoria das redes existentes, atualmente temos sete grandes obras a decorrer no nosso concelho, sendo três de saneamento e quatro de abastecimento de água, que representam um valor total de investimento de cerca de 2.400.000 (dois milhões e quatrocentos mil euros). Claro que só nos é possível realizar estes investimentos com recursos a fundos europeus. Neste caso foi no âmbito de candidaturas



Veículos de recolha de RSU





Recolha de resíduos na Ilha de Tavira

apresentadas e aprovadas pelo POSEUR – Portugal 2020: Programa Operacional da Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos, com uma taxa de financiamento de 85%.

**Sendo Tavira uma urbe que todos os anos recebe dezenas de milhar de turistas estrangeiros, isso leva-os a um procedimento redobrado, ou não é esse o fato que vos leva a estarem mais atentos?**

Estarmos sempre atentos à qualidade do serviço que prestamos, é uma obrigação

que assumimos com os nossos clientes. Claro que o aumento de população flutuante obriga a um dimensionamento e flexibilidade dos serviços que, de outra forma, não seriam necessários, o que obriga a procedimentos e formas de controlo mais complexos e exigentes. Temos a nossa estrutura empresarial preparada para respondermos atempadamente e com a qualidade exigida ao aumento da população, através do reforço de equipas que previamente foram preparadas para esse efeito.

**Quantas ETA - Estações de Tratamento de Água e Reservatórios possuem neste momento? São em número suficiente para um abastecimento seguro e equilibrado?**

Para o abastecimento de água, temos 9 instalações de tratamento de água, 2 postos de recloragem, 23 EEA, 25 Reservatórios, 405 km de condutas, 13700 ramais e um volume de atividade de 2.113.817 m<sup>3</sup>/ano.

Considera-se que atualmente os sistemas se encontram bem dimensionados e garantimos, sem qualquer problema, o fornecimento seguro mesmo em situações extremas de aumento de população.

**São uma empresa certificada no âmbito da Qualidade?**

Sim. Somos certificados na Gestão da Qualidade desde 2008. Atualmente somos já certificados pelo referencial ISO 9001:2015. A opção da empresa em certificar o Sistema de Gestão de Qualidade pela norma ISO 9001 reforça a garantia de um elevado nível de qualidade no fornecimento de produtos e serviços aos seus clientes e partes interessadas. Pretendemos em breve certificar a empresa também noutras áreas, como a Segurança no Trabalho e o Ambiente. ◀



Ilha de contentores subterrâneos em Tavira