

## Entidade Gestora:

### FAGAR - Faro

Rua Prof. Norberto Silva, 8, 8004-002 FARO

Tel. + 351 289 860 900, Fax + 351 289 860 919, E-mail mail@fagar.pt



ISO 9001  
ISO 14001  
ISO 45001

### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	CM de Faro
Composição acionista	49,00% AGS,SA; 51,00% Município
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Algarve, S.A.
Entidades gestoras das quais importa água	CM de Loulé
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	33645
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m <sup>3</sup> /ano)	5047047
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Não



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	575,4
Captações de água subterrânea (n.º)	0
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	9
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de rechloragem (n.º)	10
Reservatórios (n.º)	20
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	162
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	185
Índice de medição de caudais (em 200)	124
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	37
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NA
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,44
Índice de segurança e resiliência (em 200)	132
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> )	0,04
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	71
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]	1.142

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	96 % [90; 100]	★	■■■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,36 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	1,7 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★	■■■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,63 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	117 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■■■	O reporte de contas encontra-se em fase de validação, pelo que o contraditório do valor do indicador será efetuado no âmbito do respetivo módulo.
AA 07 - Adesão ao serviço	●	89,8 % [95,0; 100,0]	★	■■■■■■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	21,5 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,3 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	26 /(100 km.ano) [0; 30]	★	■■■■■■■■■■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	■	NA [70; 90]		■■■■■■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	●	2,6 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★	■■■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	●	140 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,40 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,43]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	■	NA [0; 0,04]		■■■■■■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 18 - Produção própria de energia	●	1 % >=10	★★★	■■■■■■■■■■	

**Avaliação:** ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ○ alerta; ■ NA não aplicável; ✗ NR não respondeu

**Fiabilidade dos dados:** ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

### Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória.  
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.