



Município
Penedono

RELATÓRIO ANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO
PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise detalhada da qualidade dos serviços públicos prestados pelo Município de Penedono ao longo do ano de 2025, com enfoque nos serviços essenciais, nomeadamente: abastecimento de água, saneamento de águas residuais, gestão de resíduos urbanos, atendimento ao público e outros serviços municipais de apoio direto ao cidadão.

Este documento visa garantir a transparência, promover a melhoria contínua e cumprir com as obrigações legais estabelecidas pelas entidades reguladoras, nomeadamente a ERSAR (Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos).

ENQUADRAMENTO

Em 19 de abril de 2024, foi publicado o Regulamento n.º 446/2024, que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos, aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).

O referido Regulamento tem o intuito de promover uma maior qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais, assim como uma harmonização regulatória dos níveis mínimos da qualidade, aplicáveis a todas as entidades gestoras, pelo que o Relatório da Qualidade de Serviços define os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais.

Nos termos do n.º 5 do artigo 64.º, as entidades gestoras devem divulgar anualmente os resultados obtidos relativamente aos indicadores definidos.

CARACTERIZAÇÃO DO MUNICÍPIO

O Município de Penedono localiza-se no distrito de Viseu. Com uma população residente de 2.800 habitantes, distribuídos por 7 freguesias, Penedono apresenta uma realidade territorial predominantemente rural, o que impõe desafios específicos à prestação eficiente e equitativa dos serviços públicos.

INDICADORES DA QUALIDADE SERVIÇO

No que diz respeito à Acessibilidade do serviço do abastecimento de água, saneamento e águas residuais e gestão de resíduos urbanos o Município de Penedono apresenta uma boa cobertura total de população servida com os três serviços.

Na tabela seguinte são apresentados os valores para 2024 e 2025 dos indicadores acima referidos

Abastecimento de água

Indicadores	2024		2025	
	Valor	Avaliação	Valor	Avaliação
Acessibilidade física do serviço	100%	● Boa	100%	● Boa
Acessibilidade económica do serviço	0,39%	● Boa	n.d	n.d
Água segura	98,87%	● Mediana	98,64%	● Boa
Falhas no abastecimento	0,00%	● Boa	0,00%	● Boa

Saneamento de águas residuais

Indicadores	2024		2025	
	Valor	Avaliação	Valor	Avaliação
Acessibilidade física do serviço	82%	● Boa	82%	● Boa
Acessibilidade económica do serviço	0,18%	● Boa	n.d	n.d
Ocorrência de inundações	0	● Boa	0	● Boa

Gestão de Resíduos Urbanos

Indicadores	2024		2025	
	Valor	Avaliação	Valor	Avaliação
Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial	73%	● Boa	n.d	n.d
Acessibilidade económica do serviço	0,16%	● Boa	n.d	n.d
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	100%	● Boa	100%	● Boa

DEVERES DA ENTIDADE GESTORA

A Câmara Municipal de Penedono disponibiliza no seu sítio da internet, em área sem restrições de acesso, a seguinte informação:

Registo	Link
Livro de reclamações	https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/
Regulamento de serviço	https://www.cm-penedono.pt/downloads/613b965ab6ddc.pdf
Tarifário em vigor	https://www.cm-penedono.pt/downloads/613b96dd8ecd1.pdf

Regulamento de serviço	https://www.cm-penedono.pt/downloads/613b965ab6ddc.pdf
Ficha da qualidade do serviço	https://www.cm-penedono.pt/downloads/CM_Penedono2024AAb1.pdf https://www.cm-penedono.pt/downloads/CM_Penedono2024ARb2.pdf https://www.cm-penedono.pt/downloads/CM_Penedono2024RUb.pdf

CONCLUSÃO

O Município de Penedono encerra o ano de 2025 com uma avaliação global positiva da qualidade dos serviços prestados aos seus utilizadores finais. Apesar dos desafios estruturais e geográficos, o esforço contínuo de modernização, aliado ao compromisso com a sustentabilidade e ao diálogo com a população, permitiu consolidar melhorias importantes e estabelecer bases sólidas para o futuro.

Verifica-se uma tendência de melhoria contínua, especialmente nos domínios da qualidade da água.

O Município mantém o compromisso com a melhoria sustentada dos serviços prestados e com a satisfação dos utilizadores.