

# RELATÓRIO ANUAL DA QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

RESÍDUOS URBANOS

2024



## NOTA INTRODUTÓRIA

Nos termos do disposto na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, designadamente na alínea k) do n.º 2 do seu artigo 23.º são atribuições dos Municípios, em articulação com as Freguesias, as matérias do domínio do ambiente e saneamento básico.

No Município de Lisboa estas atribuições são levadas a cabo nomeadamente pela Direção Municipal de Higiene Urbana, que conforme **Despacho n.º 8499/2018**, publicado no Boletim Municipal II Série, de 03 de setembro e **Aviso n.º 7084/2023**, de 5 de abril, tem as seguintes competências:

- a) Assegurar a gestão dos resíduos e dos respetivos sistemas de deposição, bem como dos serviços de higiene urbana, com vista a garantir adequadas condições de salubridade;
- b) Assegurar a gestão e manutenção das viaturas e respetivas garagens e oficinas municipais.

Desta Direção Municipal fazem parte dois Departamentos, nomeadamente: **Departamento de Higiene Urbana (DHU)** e **Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica (DRMM)**.

Ao DHU, compete:

- a) Apoiar o executivo na conceção, definição e implementação de estratégias e políticas integradas de gestão de resíduos;
- b) Gerir os resíduos perigosos produzidos no âmbito das atividades do Município;
- c) Assegurar a gestão dos resíduos e dos respetivos sistemas de deposição, bem como dos serviços de higiene urbana, com vista a garantir adequadas condições de salubridade;
- d) Recolher e transportar a valorização e a destino final os resíduos urbanos;
- e) Desenvolver ações de modernização técnica, económica e ambiental do sistema de resíduos urbanos, visando a redução, a reciclagem e a reutilização;
- f) Administrar os meios afetos à remoção de resíduos urbanos, designadamente, a frota de remoção, em articulação com o Departamento de Reparação e Manutenção Mecânica;
- g) Assegurar o controlo integrado de pragas urbanas e/ou outras espécies nocivas e outras ações de salvaguarda da saúde pública, no âmbito da higiene urbana.

Este Departamento é constituído pela **Divisão de Limpeza Urbana (DLU)** que é uma Divisão operacional, bem como por serviços técnicos de apoio.

## ENQUADRAMENTO JURÍDICO

O Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril (RQS), da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), tem por objeto definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com o serviço de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente.

Assim, o presente regulamento visa estabelecer níveis mínimos de qualidade de serviço prestado pelas entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, sendo que alguns deles já estão previstos na lei. Para determinadas situações, estipulam-se também compensações a atribuir ao utilizador lesado, com claro benefício para o setor em geral, bem como para todos os intervenientes na prestação do serviço público de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos em particular.

Em cumprimento do disposto, o presente relatório disponibiliza os resultados relativos ao ano de 2024 relativos aos níveis mínimos da qualidade de serviço da CML.



# QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

No que se refere aos níveis de serviço associados à gestão de resíduos urbanos, apresentam-se seguidamente os indicadores relativos aos níveis mínimos assegurados pelo Município de Lisboa no exercício das suas competências nesta matéria.

Estes indicadores refletem o compromisso com a qualidade do serviço prestado, a proteção da saúde pública, a preservação ambiental e a promoção da sustentabilidade urbana.

## 1. Informação aos utilizadores

No âmbito da higiene urbana, o Município de Lisboa dispõe de um *Regulamento de Gestão de Resíduos, Limpeza e Higiene Urbana de Lisboa, publicado no Aviso n.º 20811-B/2019, de 31 de dezembro de 2019, publicado em Diário da República, 2º Série, nº 251* ([https://www.lisboa.pt/fileadmin/info\\_administrativa/normativas/regulamentos/ambiente/Regulamento\\_de\\_Gest%C3%A3o\\_de\\_Res%C3%ADduos\\_Limpeza\\_e\\_Higiene\\_Urbana\\_de\\_Lisboa.pdf](https://www.lisboa.pt/fileadmin/info_administrativa/normativas/regulamentos/ambiente/Regulamento_de_Gest%C3%A3o_de_Res%C3%ADduos_Limpeza_e_Higiene_Urbana_de_Lisboa.pdf)) em vigor, que define os princípios e normas aplicáveis à gestão dos resíduos urbanos e à limpeza do espaço público.

Paralelamente, estão disponíveis diversos canais de comunicação que promovem a proximidade e a participação ativa dos munícipes, destacando-se a plataforma digital "Na Minha Rua" (<https://naminharua.lx.cm-lisboa.pt/>) que permite o reporte direto de ocorrências e solicitações aos serviços municipais.

## 2. Atendimento presencial e telefónico

Complementarmente existe uma linha de atendimento telefónico, atendimento presencial, bem como pela disponibilização de informação e contacto (<https://informacoeseservicos.lisboa.pt/contactos>).

Adicionalmente, disponibiliza-se informação através das redes sociais ([https://www.facebook.com/CMLHigieneUrbana/?locale=pt\\_PT](https://www.facebook.com/CMLHigieneUrbana/?locale=pt_PT)) e do site institucional da CML (<https://www.lisboa.pt/>) assegurando um modelo de gestão participativa, transparente e iterativa.

### 3. Prazos de resposta

Todas as reclamações, sugestões e demais comunicações dirigidas à CML são analisadas com rigor e atenção, com vista à sua adequada resolução e à melhoria contínua dos serviços prestados.

De acordo com os dados reportados para a Avaliação da Qualidade do Serviço referente ao ano de 2024, os prazos médios de resposta praticados são os seguintes:

- Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, em formato físico ou eletrónico: até 15 dias úteis;
- Reclamações e comunicações escritas apresentadas por outros meios (correio eletrónico, formulários online, entre outros): até 22 dias úteis.

Estes prazos refletem o compromisso da CML com a transparência, a eficácia na resposta ao cidadão e a qualidade do serviço público. O gráfico seguinte ilustra os prazos de resposta registados em 2024, para as reclamações e comunicações escritas.

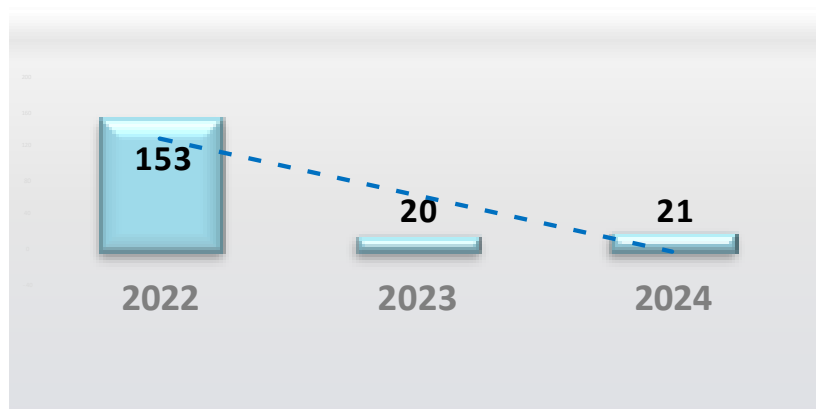


Figura 1 - Prazos de resposta para reclamações e comunicações escritas, em 2024.

Todas as reclamações recebidas através do Livro de Reclamações Eletrónico foram respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis, cumprindo-se integralmente o indicador estabelecido.

De acordo com a “Ficha de Avaliação da Qualidade do Serviço” do ano de 2023, disponibilizada no site institucional da CML, encontram-se avaliados os seguintes indicadores – Tabela 1.

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço (Fonte: Ficha de Avaliação da Qualidade de Serviço, 2023)<sup>1</sup>.

Indicador	Valor do indicador
RU 06 – Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos (%)	100

#### 4. Início da prestação dos serviços de águas e resíduos

As Entidades Gestoras responsáveis pela prestação dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais urbanas e/ou gestão de resíduos urbanos devem assegurar o cumprimento efetivo do serviço contratado.

No que respeita à gestão de resíduos urbanos, a DMHU é a entidade responsável, competindo-lhe garantir a gestão adequada dos resíduos e dos sistemas de deposição associados.

Neste âmbito, sempre que a prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos dependa da instalação e/ou entrega de equipamentos de deposição, a CML assegura a realização das diligências necessárias para o início do serviço no prazo máximo de cinco dias após a receção do pedido de contrato.

Em 2024, foram entregues 1495 contentores, garantindo o início da prestação de serviços de recolha de resíduos urbanos aos novos edifícios. Salienta-se que este serviço foi acordado entre o utilizador final e a entidade gestora, cumprindo os requisitos do RQS.

#### 5. Visita Combinada

Para além da entrega inicial de contentores necessária ao arranque do serviço de gestão de resíduos urbanos, a CML assegura igualmente a entrega de contentores de reforço, substituição integral ou de componentes, sempre que solicitado pelos munícipes.

A gestão do stock de equipamentos, bem como a respetiva distribuição, é da responsabilidade do Núcleo de Apoio à Gestão de Equipamentos do DHU. Em 2024, foram entregues 14 695 contentores, permitindo dar resposta aos pedidos recebidos e garantindo a adequada prestação do serviço. Salienta-se que este serviço foi acordado entre o utilizador final e a entidade gestora, cumprindo os requisitos do RQS.

<sup>1</sup> Os dados relativos ao ano de 2024 não são definitivos. Assim, informa-se que, à data, uma vez que ainda não se encontra disponível a Ficha de Avaliação da Qualidade do Serviço referente ao ano de 2024, referenciou-se este indicador em 2023.

## **6. Acessibilidade física do serviço de recolha de resíduos urbanos**

O Município de Lisboa disponibiliza um serviço de deposição e recolha de resíduos urbanos que assegura tanto para a fração indiferenciada como para a fração seletiva, garantindo uma frequência de recolha que salvaguarda adequadamente a saúde pública.

De acordo com a “Ficha de Avaliação da Qualidade do Serviço” do ano de 2023, disponibilizada no site institucional da CML, o indicador RU 02 – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial registou um valor de 81%<sup>2</sup>. No que respeita à acessibilidade do serviço de recolha indiferenciada, verificou-se uma cobertura total.

## **7. Continuidade do serviço de recolha**

A recolha de resíduos é assegurada de 2<sup>a</sup> a sábado. Nas zonas com maior produção de resíduos, onde está implementado um sistema de deposição de proximidade, a recolha é realizada diariamente. Exceções a esta regularidade apenas ocorrem em situações de força maior como greves, feriados (1 de maio e 25 de dezembro) ou outras circunstâncias imprevistas. No site institucional existe informação disponível sobre os horários/dias de deposição e recolha de resíduos e tipos de sistemas de recolha com indicação das respetivas áreas geográficas. Pode ser consultado através do link: <https://informacoeseservicos.lisboa.pt/servicos/dias-do-lixo>

Em 2024 cumpriu-se a frequência mínima de recolha seletiva de biorresíduos e de recolha indiferenciada, bem como a regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes ou de outros resíduos urbanos.

## **8. Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos**

Existe um conjunto de parques de apoio à recolha (PAR) destinados à entrega voluntária de resíduos por parte dos municípios.

A localização destas infraestruturas, bem como os respetivos horários de funcionamento, podem ser consultados, no site da CML, em: <https://informacoeseservicos.lisboa.pt/contactos/diretorio-da-cidade/cat/centros-de-rececao-de-residuos>

Em 2024 não se registaram interrupções programadas ou não programadas na prestação do serviço. Adicionalmente, sempre que ocorram situações desta natureza, é efetuada a devida

---

<sup>2</sup> Os dados relativos ao ano de 2024 não são definitivos. Assim, informa-se que, à data, não se encontra disponível a Ficha de Avaliação da Qualidade do Serviço referente ao ano de 2024, referenciou-se este indicador em 2023.

comunicação através do site institucional, com o objetivo de manter os cidadãos informados sobre o estado do serviço.

## **9. Serviço de recolha de resíduos urbanos**

A frequência da recolha é definida com base na capacidade de deposição instalada, produção e na tipologia dos resíduos, assegurando a prevenção de acumulações indevidas na via pública, protegendo assim o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.

Tendo em conta a heterogeneidade territorial da cidade de Lisboa, as frequências de recolha variam entre as diferentes áreas geográficas, sendo, contudo, garantida a recolha mínima exigida. A calendarização e detalhes específicos por zona estão disponíveis no *link* <https://informacoeseservicos.lisboa.pt/servicos/dias-do-lixo>.

Adicionalmente, a CML, em articulação com as respetivas Juntas de Freguesia (JF), afeta diariamente equipas de apoio que intervêm sempre que se verifica uma acumulação anómala de resíduos na via pública, assegurando, assim, a salubridade e a manutenção da limpeza urbana. Para este efeito, foram celebrados contratos de delegação de competências (CDC) bem como os Contratos Interadministrativos de Cooperação (CIC) com as JF, com vista a dotá-las dos meios e recursos necessários para dar uma resposta eficaz a estas situações.

Em 2024 foram registadas 1 057 ocorrências relacionadas com a acumulação de resíduos urbanos na via pública junto aos contentores de deposição coletiva. A CML procedeu à regularização das situações reportadas, dentro dos prazos estipulados pelo RQS, exceto nas situações de força maior, nomeadamente as resultantes de interrupção do serviço de recolha em dias de greve e feriados (1 de maio e 25 de dezembro).

## **10. Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos**

A frequência de lavagem dos contentores depende diretamente da tipologia dos resíduos, devendo ser garantida uma periodicidade mínima trimestral para o fluxo indiferenciado e alimentar e uma periodicidade semestral para o fluxo de recolha seletiva.

Importa salientar que existem diversos fatores que podem influenciar a necessidade de reforço na lavagem, nomeadamente:

- Condições climáticas, em particular a temperatura;
- Localização geográfica e características urbanas da área de implantação;
- Requisitos definidos nos regulamentos de saúde pública;



- Ocorrência de épocas festivas ou eventos que possam gerar um aumento excecional da produção de resíduos.

A tabela seguinte apresenta o resumo do número de lavagens realizadas por tipologia de resíduos no município de Lisboa, em 2024.

Tabela 2 - N.º de lavagens de equipamentos (sistema proximidade), por tipologia de resíduos, em 2024.

<b>Lavagem Contentores para Recolha indiferenciada</b>	
<b>Contentores de superfície para deposição indiferenciada (n.º/ano)</b>	
• Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	352
• Lavagens efetuadas pela EG	12158
<b>Contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição indiferenciada (n.º/ano)</b>	
• Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	334
• Lavagens efetuadas pela EG	56
<b>Lavagem Contentores para Recolha seletiva biorresíduos</b>	
<b>Contentores de superfície para deposição seletiva de biorresíduos (n.º/ano)</b>	
• Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	0
• Lavagens efetuadas pela EG	34341
<b>Contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição seletiva de biorresíduos (n.º/ano)</b>	
• Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	3
• Lavagens efetuadas pela EG	1
<b>Lavagem Contentores para Recolha seletiva multimaterial</b>	
<b>Contentores de superfície para deposição seletiva multimaterial (n.º/ano)</b>	
• Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	509
• Lavagens efetuadas pela EG	1531
<b>Contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição seletiva multimaterial (n.º/ano)</b>	
• Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	765
• Lavagens efetuadas pela EG	129

De acordo com a “Ficha de Avaliação da Qualidade do Serviço” do ano de 2023, publicada no site institucional da CML, encontram-se avaliados os seguintes indicadores – Tabela 3.

Tabela 3 - Indicadores de Qualidade de Serviço (Fonte: Ficha de Avaliação da Qualidade de Serviço, 2023)<sup>3</sup>.

<b>Indicador</b>	<b>Valor do indicador</b>
RU 04 – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	15,0
RU 05 – Lavagem de contentores de recolha multimaterial	2,1

<sup>3</sup> Os dados relativos ao ano de 2024 não são definitivos. Assim, informa-se que, à data, não se encontra disponível a Ficha de Avaliação da Qualidade do Serviço referente ao ano de 2024, referenciou-se este indicador em 2023.

## 11. Recolha Dedicada

Nos locais onde não existe recolha calendarizada de resíduos verdes, a remoção deste fluxo é realizada mediante solicitação prévia, sendo o serviço devidamente agendado entre o utilizador e a entidade gestora.

À semelhança do procedimento aplicado aos resíduos verdes, os resíduos volumosos, indiferenciados e RCD, podem igualmente ser recolhidos através de agendamento prévio, solicitado pelo munícipe junto da CML.

A tabela seguinte apresenta o número de solicitações registadas em 2024 relativas a pedidos de recolha pontual de resíduos verdes e volumosos, bem como os respetivos prazos médios de resposta.

Tabela 4 – Pedidos de Recolha Dedicada (resíduos verdes e volumosos), em 2024.

Nº de solicitações - 2024	<120 h	>120h
95 063 (100%)	83 910 (88,27%)	11 153 (11,73%)

## 12. Obrigações de registo de informação

Toda a informação submetida pelos munícipes — incluindo reclamações, sugestões ou outras comunicações — é registada pela CML na plataforma “Na Minha Rua”, independentemente do meio utilizado inicialmente pelo munícipe. No caso de atendimento presencial, os registos são posteriormente inseridos em formato digital na referida plataforma, assegurando o correto encaminhamento e tratamento dos respetivos assuntos.

Adicionalmente, no âmbito da gestão de resíduos urbanos, o Município utiliza a plataforma interna de “Limpeza Urbana” (LU), uma ferramenta que garante a rastreabilidade dos registos, bem como a fiabilidade da informação. Esta plataforma permite aceder a dados históricos essenciais para a monitorização e melhoria contínua do serviço prestado.

## 13. Faturação dos serviços

Atualmente, a tarifa de resíduos urbanos é calculada com base na quantidade de água consumida, sendo incluída na fatura da água enviada aos utilizadores, com exceção dos grandes produtores do Parque das Nações em que a tarifa é faturada com base na produção mensal resíduos. Este modelo de faturação visa refletir, de forma proporcional, a presumível produção de resíduos por agregado familiar e Entidades. Importa referir que o tarifário se encontra atualmente em fase de revisão, de

forma a garantir o alinhamento com as obrigações legais em vigor e com as orientações da entidade reguladora.

O Regulamento Geral de Taxas, Preços e Outras Receitas do Município de Lisboa, atualmente em vigor, encontra-se disponível para consulta no site da CML <https://www.lisboa.pt/municipio/organizacao-municipal/financas/taxas-precos-e-outras-receitas>

## QUADRO RESUMO

Relatório Qualidade de Serviço	Resultados (2024)
<b>OBRIGAÇÕES COMUNS</b>	
Art. 11.º Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	100%
Art. 12.º Obrigações de registo relativas aos serviços de águas e resíduos	100%
Art. 16.º Faturação dos serviços	Cumprido
<b>SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS</b>	
Art. 29.º Acessibilidade física do serviço de recolha de resíduos urbanos	
• Indiferenciado	100%
• Seletiva	81%
Art. 30.º Continuidade do serviço de recolha	Cumprido
Art. 31.º Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos	Cumprido
Art. 32.º Serviço de recolha de resíduos urbanos	Cumprido
Art. 33.º Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos	
• Nº lavagens contentores de recolha indiferenciada e seletiva de biorresíduos	47 245
• Nº de lavagens contentores de recolha seletiva (excetuando biorresíduos)	2 934
• Periodicidade mínima semestral (lavagens recolha indiferenciada e biorresíduos)	Cumprido
Art. 34.º Recolha dedicada	
• <120h	88,27%
• >120h	11,73%
<b>COMUNICAÇÃO COM OS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS</b>	
Art. 35.º Dever de informação das entidades gestoras dos serviços	Cumprido
<b>ATENDIMENTO AOS UTILIZADORES</b>	
Art. 37.º Atendimento presencial	Cumprido
Art. 38.º Obrigações de registo no atendimento presencial	Cumprido
Art. 39.º Atendimento telefónico	Cumprido
<b>RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E OUTRAS COMUNICAÇÕES</b>	
Art. 41.º Prazos de resposta	
• Respostas a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	Cumprido
• Respostas a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	21
Art. 42.º Obrigações de registo no âmbito de resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	Cumprido
<b>NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO LOCAL DE CONSUMO DO UTILIZADOR</b>	
Art. 43.º Visita combinada	Cumprido
Art. 44.º Agendamento da visita combinada	Cumprido