



LISBOA
CÂMARA MUNICIPAL

Lisboa
Higiene Urbana

**Relatório Anual da Qualidade de Serviço
Prestado ao Utilizador Final - RQS
RESÍDUOS URBANOS
2025**

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 art.º 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 para valorização e 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.

Faz parte do DHU, a **Divisão de Limpeza Urbana (DLU)** que, além de ser uma Divisão Operacional, integra Serviços Técnicos de Apoio à Higiene Urbana.

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 2025 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.

Art.º 11.º - 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 úteis após a receção do pedido de contrato.

Em 2025, foram entregues 2 614 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.

Art.º 16.º - 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 de 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 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>

Art.º 29.º - Acessibilidade física de recolha de resíduos urbanos

O Município de Lisboa disponibiliza um serviço de deposição e recolha de resíduos 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 2024, disponibilizada no site institucional da CML, o indicador RU 02 – Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial registou um valor de 80%. No que respeita à acessibilidade do serviço de recolha indiferenciada, verificou-se uma cobertura total.

Art.º 30.º - Continuidade do serviço de recolha

A recolha de resíduos é efetuada de 2.ª feira a sábado, no entanto, 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://informacoese.servicos.lisboa.pt/servicos/dias-do-lixo>

Em 2025, cumpriu-se a frequência mínima de recolha seletiva de biorresíduos ou recolha indiferenciada, bem como regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes ou de outros resíduos urbanos.

Art.º 31.º - 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 munícipes.

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 2025, não se registaram interrupções programadas ou não programadas na prestação do serviço. Adicionalmente, sempre que ocorram situações desta natureza, é efetuada a devida comunicação através do site institucional, com o objetivo de manter os cidadãos informados sobre o estado do serviço.

Art.º 32.º - 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 a 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 2025, foram registadas 5 130 reclamações 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.

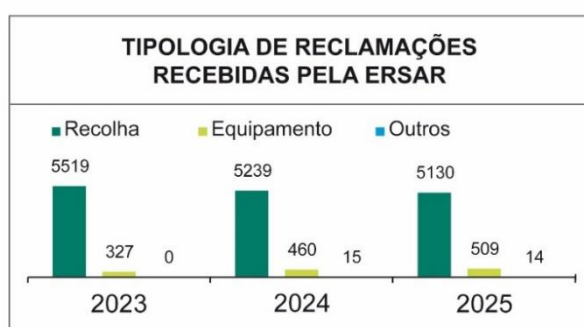


Figura 1 – N.º de reclamações de pedidos de Recolha de RU, em 2025.

Art.º 33.º - 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 2025.

Tabela 1 - Nº de lavagens de equipamentos (sistema proximidade), por tipologia de resíduos, em 2025.

Lavagem Contentores para Recolha indiferenciada	
Contentores de superfície para deposição indiferenciada (n.º/ano)	
Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	2 478
Lavagens efetuadas pela EG	16 712
Contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição indiferenciada (n.º/ano)	
Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	7 431
Lavagens efetuadas pela EG	825
Lavagem Contentores para Recolha seletiva biorresíduos	
Contentores de superfície para deposição seletiva de biorresíduos (n.º/ano)	
Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	164
Lavagens efetuadas pela EG	30 665
Contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição seletiva de biorresíduos (n.º/ano)	
Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	54
Lavagens efetuadas pela EG	12
Lavagem Contentores para Recolha seletiva multimaterial	
Contentores de superfície para deposição seletiva multimaterial (n.º/ano)	
Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	5 471
Lavagens efetuadas pela EG	4 507
Contentores subterrâneos e semi-subterrâneos para deposição seletiva multimaterial (n.º/ano)	
Lavagens efetuadas pelo prestador de serviços	14 383
Lavagens efetuadas pela EG	1 832

De acordo com a “Ficha de Avaliação da Qualidade do Serviço” do ano de 2024, publicada no site institucional da CML, encontram-se avaliados os seguintes indicadores – Tabela 2:

Tabela 2 - Indicadores de Qualidade de Serviço (Fonte: Ficha de Avaliação da Qualidade de Serviço, 2024).

Indicador	Valor do indicador
RU 04 – Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	10,3
RU 05 – Lavagem de contentores de recolha multimaterial	0,5

Art.º 34.º - 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 2025 relativas a pedidos de recolha pontual de resíduos verdes e volumosos, bem como os respetivos prazos médios de resposta.

Tabela 3 – Pedidos de Recolha Dedicada (resíduos verdes e volumosos), em 2025.

Nº de solicitações - 2025	<120 h	>120h
99 885 (100%)	84 328 (84,43%)	15 557 (15,57%)

Art.º 35.º - 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, 2.ª Série, n.º 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) 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://naminharualx.cm-lisboa.pt/>) que permite o reporte direto de ocorrências e solicitações aos serviços municipais.

Art.º 37.º e 39.º - Atendimento presencial e telefónico

Para além das linhas de atendimento telefónico gratuito e rede fixa nacional, o município pode optar pelo atendimento presencial. Toda a informação referente aos tipos de atendimento ao município existentes no Município de Lisboa é disponibilizada no seguinte site: (<https://informacoeseservicos.lisboa.pt/contactos>).

Adicionalmente, também se disponibiliza informação através do site institucional da CML (<https://www.lisboa.pt/>) assegurando um modelo de gestão participativa, transparente e interativa.

Art.º 41.º - 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 na Ficha de Avaliação da Qualidade do Serviço referente ao ano de 2025, os prazos médios de resposta praticados são os seguintes:

- Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, em formato físico ou eletrónico: 15 dias úteis;
- Reclamações e comunicações escritas apresentadas por outros meios (correio eletrónico, formulários online, entre outros): 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 2025, para as reclamações e comunicações escritas.

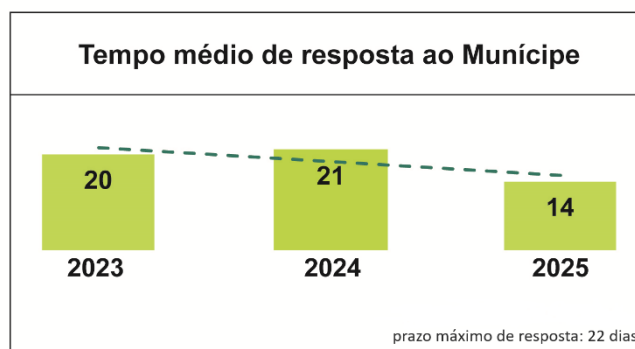


Figura 2 - Prazos de resposta para reclamações e comunicações escritas, em 2025.

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 2024”, disponibilizada no site institucional da CML, encontram-se avaliados os seguintes indicadores – Tabela 4.

Tabela 4 - Indicadores de Qualidade de Serviço (Fonte: Ficha de Avaliação da Qualidade de Serviço, 2024).

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

Art.º 42.º - 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.

Art.º 43.º - 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 e Gestão de Equipamentos do DHU. Em 2025, foram entregues 18 989 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.

QUADRO RESUMO

Relatório Qualidade de Serviço	Resultados (2025)
OBRIGAÇÕES COMUNS	
Art.º 11.º Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	100%
Art.º 12º Obrigações de registo relativas aos serviços de águas e resíduos	100%
Art.º 16.º Faturação dos serviços	Cumprido
SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS	
Art.º 29º Acessibilidade física do serviço de recolha de resíduos urbanos	
• Indiferenciado	100%
• Fluxo de Embalagens	81%
Art.º 30.º Continuidade do serviço de recolha	Cumprido
Art.º 31.º Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos	Cumprido
Art.º 32º Serviço de recolha de resíduos urbanos	Cumprido
Art.º 33.º Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos	
• Nº lavagens contentores de recolha indiferenciada e seletiva de biorresíduos	58 341
• Nº de lavagens contentores de recolha seletiva (excetuando biorresíduos)	26 193
• Periodicidade mínima semestral (lavagens recolha indiferenciada e biorresíduos)	Cumprido
Art.º 34.º Recolha dedicada	
• <120h	84,43%
• >120h	15,57%
COMUNICAÇÃO COM OS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS	
Art.º 35.º Dever de informação das entidades gestoras dos serviços	Cumprido
ATENDIMENTO AOS UTILIZADORES	
Art.º 37.º Atendimento presencial	Cumprido
Art.º 38º Obrigações de registo no atendimento presencial	Cumprido
Art.º 39.º Atendimento telefónico	Cumprido
RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E OUTRAS COMUNICAÇÕES	
Art.º 41.º Prazos de resposta	
• Respostas a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	Sem ocorrências
• Respostas a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	14
Art.º 42.º Obrigações de registo no âmbito de resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	Cumprido
NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO LOCAL DE CONSUMO DO UTILIZADOR	
Art.º 43º Visita combinada	Cumprido
Art.º 44.º Agendamento da visita combinada	Cumprido