



**RELATÓRIO ANUAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR
FINAL – 2025**

PORTO AMBIENTE, E.M., S.A.

1. Introdução

A PORTO AMBIENTE, E.M., S.A. é a entidade responsável pela gestão integrada do sistema municipal de resíduos urbanos e pela limpeza do espaço público do concelho do Porto, exercendo as suas competências em regime de exclusividade territorial, nos termos do contrato de gestão delegada celebrado com o Município do Porto.

A sua atividade insere-se num ecossistema metropolitano mais alargado, articulando-se de forma estruturada com a LIPOR – Associação de Municípios para a Gestão Sustentável de Resíduos do Grande Porto, entidade responsável pelo tratamento e valorização dos resíduos urbanos produzidos na região.

Neste contexto, a PORTO AMBIENTE assegura a recolha e encaminhamento dos resíduos urbanos produzidos no concelho do Porto, sendo a sua larga maioria entregue nas infraestruturas da LIPOR para tratamento, valorização e destino final adequado, garantindo assim uma gestão integrada e sustentável do ciclo dos resíduos.

O sistema operacional da empresa compreende:

- Recolha indiferenciada e seletiva de resíduos urbanos;
- Limpeza urbana e manutenção do espaço público;
- Gestão de ecocentros e fluxos específicos de resíduos;
- Encaminhamento dos resíduos para operadores licenciados, com especial destaque para a LIPOR.

A atuação da PORTO AMBIENTE assenta numa lógica de complementaridade funcional com a LIPOR, integrando um modelo de gestão que combina proximidade ao utilizador com eficiência no tratamento e valorização dos resíduos.

Num contexto urbano exigente, a empresa tem vindo a consolidar um modelo operacional baseado na eficiência, inovação tecnológica e sustentabilidade ambiental, assegurando elevados padrões de qualidade do serviço prestado aos utilizadores finais.

O presente relatório apresenta os principais resultados da qualidade do serviço prestado no ano de 2025, em cumprimento das obrigações regulatórias aplicáveis.

2. Enquadramento Jurídico

O relatório é elaborado ao abrigo do Regulamento n.º 446/2024 da ERSAR - Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (de ora em diante designado por RQS) - que define os níveis mínimos de qualidade do serviço prestado aos utilizadores finais.

Nos termos do artigo 64.º, as entidades gestoras devem publicar anualmente os resultados obtidos relativamente aos níveis mínimos de qualidade do serviço.

Este enquadramento visa assegurar:

- Transparência;
- Comparabilidade entre entidades gestoras;

- Proteção dos direitos dos utilizadores.

Em cumprimento do número 5 do artigo 64.º do RQS, a Porto Ambiente apresenta neste documento os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço do Sistema relativamente ao ano de 2025, bem a adequação dos seus deveres ao abrigo do referido Regulamento.

3. Deveres da Entidade Gestora

A PORTO AMBIENTE assegura o cumprimento dos deveres previstos no RQS, nomeadamente:

3.1 Disponibilização de informação

A PORTO AMBIENTE disponibiliza no seu sítio institucional da internet, <https://www.portoambiente.pt> em área sem limitações de acesso, toda a informação relevante:

Informação	Link
Regulamento de serviço	https://www.portoambiente.pt/quem-somos/regulamentos
Tarifário	https://www.portoambiente.pt/residuos-urbanos/tarifario
Livro de reclamações eletrónico	https://www.portoambiente.pt/
Contrato de Gestão Delegada	https://www.portoambiente.pt/quem-somos/estatutos
Informação operacional (horários e circuitos)	https://www.portoambiente.pt/residuos-urbanos/residuos-urbanos
Entidades de resolução alternativa de litígios	https://www.portoambiente.pt/legal/resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo

3.2 Atendimento ao utilizador

A empresa disponibiliza canais de atendimento presencial, telefónico e digital, garantindo acessibilidade e proximidade.

3.3 Gestão de reclamações, sugestões e pedidos

A PORTO AMBIENTE assegura um sistema estruturado de receção, análise, tratamento e resposta a todas as interações dos utilizadores, incluindo reclamações, sugestões, elogios e pedidos de intervenção.

Este sistema é suportado por:

- A Ecolinha, enquanto canal integrado de atendimento ao cidadão, operando em articulação com o número único municipal e permitindo o registo de pedidos por via telefónica e eletrónica;

- A plataforma digital Reporta Porto;
- Atendimento presencial e via correio eletrónico (ecolinha@portoambiente.pt).

O *front-office* da Ecolinha é assegurado pela Câmara Municipal do Porto, mantendo a PORTO AMBIENTE a responsabilidade pelo *back-office*, incluindo o tratamento técnico e operacional dos pedidos bem como a resposta aos munícipes/clientes.

Internamente, a empresa utiliza um software dedicado de gestão de ocorrências, que permite:

- Registo centralizado de todos os pedidos recebidos, independentemente do canal de entrada;
- Monitorização do estado de tratamento;
- Rastreabilidade completa do histórico de cada ocorrência;
- Controlo dos prazos de resposta e execução.

Este sistema garante a integridade da informação, a consistência dos processos e a melhoria contínua do serviço prestado ao utilizador.

3.4 Prestação do serviço

O serviço é prestado de forma contínua, regular e eficiente, garantindo a proteção da saúde pública e do ambiente.

4. Registo de Informação

A PORTO AMBIENTE dispõe de um conjunto de sistemas de informação integrados que asseguram o cumprimento das obrigações de registo previstas no Regulamento da ERSAR, garantindo a rastreabilidade, auditabilidade e fiabilidade da informação.

4.1 Registo operacional e interação com utilizadores

São registados, de forma sistemática:

- Pedidos, reclamações, sugestões e elogios;
- Interrupções do serviço e respetivas causas;
- Tempos de resposta e execução;
- Ocorrências operacionais.

O sistema de gestão de ocorrências permite o acompanhamento integral do ciclo de vida de cada pedido, desde a receção até à sua conclusão.

4.2 Registo de pesagem de resíduos – integração com a LIPOR

A medição e controlo das quantidades de resíduos recolhidos constitui um elemento central do sistema de informação da PORTO AMBIENTE.

A grande maioria dos resíduos urbanos recolhidos é encaminhada para as infraestruturas da **LIPOR**, onde são registadas as respetivas pesagens, assegurando:

- Controlo rigoroso dos fluxos de resíduos;
- Monitorização dos volumes encaminhados para tratamento;
- Suporte à faturação e reporte operacional.

Este sistema garante a coerência e fiabilidade dos dados ao longo de toda a cadeia de gestão dos resíduos.

4.3 Sistemas de pesagem nos ecocentros municipais

Complementarmente, a PORTO AMBIENTE dispõe de sistemas próprios de pesagem nos ecocentros da cidade, nomeadamente, no Ecocentro das Antas e no Ecocentro da Prelada

Estes equipamentos estão dotados de básculas integradas e interligadas, permitindo:

- Registo automático das entradas e saídas de resíduos;
- Consolidação de dados em base central;
- Monitorização em tempo real dos fluxos de resíduos.

As soluções implementadas baseiam-se em sistemas integrados de ligação entre balanças, sensores e plataformas de gestão, permitindo a constituição de bases de dados estruturadas; o que permite aumentar a eficiência operacional, enquanto, ao mesmo tempo se assegura a qualidade e fiabilidade da informação.

A integração entre os sistemas de pesagem dos ecocentros e os sistemas da LIPOR assegura uma visão completa e consistente dos fluxos de resíduos geridos pela empresa.

Em resumo, a informação é auditável, rastreável e conservada de acordo com os requisitos legais.

5. Garantia da Continuidade do Serviço Prestado

Durante o ano de 2025, a PORTO AMBIENTE assegurou a prestação contínua dos serviços de recolha de resíduos e limpeza urbana em todo o concelho do Porto.






Regista-se que:

- Não ocorreram interrupções do serviço, nem programadas nem não programadas;
- O serviço foi prestado com elevada regularidade e fiabilidade;
- A capacidade operacional permitiu responder de forma eficaz às necessidades do território.

Este resultado evidencia um elevado nível de robustez do sistema e uma adequada gestão operacional.

6. Indicadores da Qualidade do Serviço

6.1 Desempenho global¹

Indicador	Resultado Anual	Avaliação
Acessibilidade do serviço de recolha seletiva multimaterial (%)	91%	
Acessibilidade do Serviço de deposição seletiva de biorresíduos (%)	65%	
Lavagem de contentores de recolha indiferenciada e recolha seletiva de biorresíduos	18,1	
Lavagem de contentores de recolha seletiva multimaterial	7,7	
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação (%)	96%	

A análise dos indicadores evidencia um cumprimento parcial das metas definidas, com desempenho positivo em áreas operacionais e ambientais específicas, mas com desvios relevantes em indicadores estratégicos, nomeadamente ao nível da reciclagem, cobertura e disponibilidade operacional.

6.2 Atendimento ao utilizador

Durante o ano de 2025, foram registadas as seguintes interações com utilizadores:

Tipo de Registo	Total Registos	Prazo Médio de resposta (dias)
'ELOGIO	95	6,24
'PEDIDO DE INFORMAÇÕES	101	14,49
'RECLAMAÇÃO	54	10,45
'SUGESTÃO	24	12,96

No ano de 2025, a PORTO AMBIENTE registou um total de 274 interações com utilizadores, distribuídas por elogios, pedidos de informação, reclamações e sugestões, evidenciando um elevado nível de utilização dos canais de comunicação disponibilizados.

Destaca-se o número significativo de elogios registados (95), superior ao número de reclamações (54), o que traduz uma perceção global positiva do serviço prestado pelos

¹ Os dados de 2025 apresentados são dados provisórios. Passarão a definitivos após auditoria da ERSAR.

utilizadores. Os pedidos de informação constituíram a tipologia mais frequente (101 registos), refletindo a proximidade e acessibilidade da empresa junto dos munícipes.

No que respeita aos tempos médios de resposta, verifica-se um desempenho globalmente adequado, com especial destaque para o tratamento de reclamações, cujo prazo médio se situou em 10,45 dias, evidenciando a capacidade de resposta da organização. Os elogios foram tratados com maior celeridade, apresentando um prazo médio de 6,24 dias.

Ainda assim, identificam-se oportunidades de melhoria ao nível dos pedidos de informação e sugestões, cujos tempos médios de resposta se situaram acima dos 12 dias, devendo ser objeto de otimização futura.

Durante o ano de 2025 foram registadas reclamações maioritariamente associadas a ocorrências operacionais pontuais, designadamente relacionadas com comportamento de colaboradores, ruído na recolha e situações específicas de prestação do serviço, como recolhas seletivas, horários ou fornecimento de consumíveis no âmbito dos sistemas porta-a-porta.

Da análise efetuada, verifica-se que as reclamações apresentadas não configuram, de forma geral, situações enquadráveis nas tipologias previstas no Regulamento da Qualidade do Serviço da ERSAR que dão origem à atribuição de compensações aos utilizadores, nomeadamente no que respeita a interrupções do serviço ou falhas continuadas na recolha de resíduos.

Tendo em consideração princípios de boa gestão do serviço, a PORTO AMBIENTE assegurou o tratamento e resolução das ocorrências identificadas, tendo sido implementadas as medidas corretivas adequadas, no sentido de garantir a reposição das condições normais de funcionamento e prevenir a repetição das situações reportadas.

Assim, verifica-se que as reclamações registadas refletem situações de carácter pontual, não evidenciando falhas estruturais no sistema de prestação do serviço.

Em resumo, os resultados obtidos evidenciam um sistema de atendimento estruturado, com capacidade de resposta adequada e uma relação positiva com os utilizadores, não se identificando constrangimentos relevantes ao nível da interação com o cliente.

7. Considerações Finais

o ano de 2025, a PORTO AMBIENTE assegurou a prestação de um serviço público essencial com elevados níveis de continuidade, regularidade e fiabilidade, não se tendo registado quaisquer interrupções do serviço, o que evidencia a robustez do modelo operacional implementado.

A análise dos indicadores da qualidade do serviço evidencia um cumprimento parcial das metas definidas, com resultados positivos em diversos domínios operacionais e ambientais, designadamente ao nível da acessibilidade do serviço, lavagem de equipamentos e desempenho de determinados fluxos de recolha seletiva.

Não obstante, persistem desafios em áreas estruturais, nomeadamente ao nível das metas de reciclagem, cobertura dos sistemas dedicados (em particular biorresíduos),

disponibilidade operacional e alguns indicadores específicos de desempenho, os quais deverão continuar a ser objeto de monitorização e melhoria.

No que respeita à relação com os utilizadores, os resultados evidenciam um nível global positivo de interação, com um número de elogios superior ao de reclamações e tempos médios de resposta globalmente adequados. As reclamações registadas apresentaram carácter pontual, não evidenciando falhas estruturais no serviço, nem situações enquadráveis nas tipologias que determinam a atribuição de compensações nos termos do Regulamento da Qualidade do Serviço da ERSAR.

Paralelamente à prestação do serviço operacional, importa destacar o contributo da PORTO AMBIENTE para a promoção da economia circular na cidade do Porto, nomeadamente através do projeto EcoPorto – Centro para a Circularidade da Cidade do Porto.

Durante o ano de 2025, este projeto permitiu a receção, reparação e doação de um conjunto significativo de bens com potencial de reutilização, promovendo o prolongamento do seu ciclo de vida e a sua reintrodução na economia. Neste período, foram doadas mais de 8 toneladas de bens, evitando a sua transformação em resíduos e contribuindo para a redução de cerca de 54 toneladas de CO₂ equivalente.

Para além do impacto ambiental, o EcoPorto gerou também um relevante benefício social e económico, tendo proporcionado um apoio estimado superior a 80.000 euros, através da disponibilização de bens reutilizados a instituições de solidariedade social e a munícipes, contribuindo diretamente para a melhoria das condições de vida de quem mais necessita.

Este projeto assume igualmente um papel central na sensibilização e capacitação da comunidade, através da dinamização de atividades, oficinas e iniciativas que promovem a alteração de comportamentos e o envolvimento ativo dos cidadãos na transição para um modelo mais sustentável.

A PORTO AMBIENTE mantém, assim, um sistema de gestão consolidado, suportado por ferramentas de monitorização e controlo que permitem assegurar a qualidade do serviço prestado, a rastreabilidade da informação e a capacidade de resposta às solicitações dos utilizadores.

Para o futuro, a empresa continuará a apostar na melhoria contínua do desempenho operacional, com enfoque no reforço dos sistemas de recolha seletiva, na otimização dos processos e na melhoria da experiência do utilizador, articulando essa evolução com o reforço das políticas de economia circular e sustentabilidade ambiental, em alinhamento com os objetivos estratégicos da cidade e os desafios do setor.