

NOTA TÉCNICA

Linha da Reciclagem | Um Serviço Nacional, Público e Gratuito para Todos

Ana Loureiro^a, Marisa Nobre^{b,*}

^a EGF, Linda-a-Velha, Portugal

^b EGF, Linda-a-Velha, Portugal

RESUMO

A Linha de Reciclagem é um serviço Nacional, Público e Gratuito que foi criado a 21 de outubro de 2021 para dar respostas eficazes aos cidadãos, principalmente para esclarecer dúvidas, pedidos de informação, sugestões, reclamações, elogios e pedidos de serviço relacionados com a recolha e tratamento de resíduos urbanos. Este serviço surgiu da necessidade de existir um serviço integrado e um canal único de atendimento ao cidadão na área dos resíduos urbanos, nomeadamente reciclagem, centralizado e agregador, que tem como principal objetivo melhorar o serviço prestado ao cidadão e produzir indicadores de desempenho das 11 concessionárias da EGF, aproveitando as sinergias e melhores práticas das empresas. O Grupo EGF criou este serviço inovador que permite esclarecer diversas questões, recorrendo a processos de produção inovadores, à inteligência artificial, às ligações entre plataformas, mas também à experiência dos profissionais das concessionárias. A informação é centralizada numa plataforma multicanal e gerida de forma mais rápida e eficaz. No final de março de 2025, a Linha de Reciclagem já tinha recebido mais de 150.000 contactos gerados através das diferentes plataformas, com pedidos de serviço, informações, sugestões e reclamações.

Palavras-Chave: Reciclagem, comunicação, reclamação, informação, público, atendimento ao cidadão

doi: 10.22181/aer.2025.0210

* Autor para Correspondência
E-mail: ana.loureiro@mota-engil.pt

TECHNICAL NOTE

Recycling Line | A National, Public and Free Service for All

Ana Loureiro^a, Marisa Nobre^{b,*}

^a EGF, Linda-a-Velha, Portugal

^b EGF, Linda-a-Velha, Portugal

ABSTRACT

The Recycling Line is a National, Public and Free service that was created on 21st October 2021 to give effective answers to citizens, mainly to questions, requests for information, suggestions, complaints, compliments, and service requests related to the collection and treatment of urban waste. This service arose from the need to have an integrated service and a single channel for serving citizens in the recycling area, centralized and aggregating, seeking to improve the service provided to citizens and to develop performance indicators of the 11 EGF Concessionaries, taking advantage of synergies and best practices between companies. For that reason, EGF Group has created this innovative service that will help clarify several questions, using innovative production processes, artificial intelligence, platform connections, but also, experience-based knowledge. The information is centralized on a multi-channel platform where all the information is managed more quickly and effectively. In the end of March 2025, the Recycling Line has already received more than 150.000 contacts generated through the different contact platforms, with service requests, information, suggestions, and complaints.

Keywords: Recycling, communication, complaint, information, public, citizen service

doi: 10.22181/aer.2025.0210

* Corresponding author
E-mail: ana.loureiro@mota-engil.pt

1 Introdução

A reciclagem continua a representar um dos principais desafios ambientais em Portugal, sendo apontada por 63% da população como um problema grave a nível nacional¹. Apesar de 67% dos cidadãos afirmarem separar resíduos, persistem lacunas relevantes no conhecimento e na prática da reciclagem, com dúvidas frequentes sobre a correta separação de materiais como lâmpadas, cápsulas de café ou embalagens complexas². A ausência, até 2021, de um canal nacional unificado de esclarecimento e apoio ao cidadão evidenciava uma fragilidade no sistema de gestão de resíduos urbanos. Para colmatar esta lacuna, foi criada a Linha da Reciclagem, um serviço que centraliza pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviço relacionados com a recolha e o tratamento de resíduos. Com mais de 150 mil contactos registados até março de 2025, esta plataforma multicanal representa uma inovação significativa na comunicação ambiental, contribuindo para uma maior literacia sobre reciclagem e para a melhoria do desempenho ambiental dos cidadãos.

2 O Que É a Linha de Reciclagem

A Linha da Reciclagem é um serviço multiplataforma de atendimento Nacional, Público e Gratuito que foi criado para dar respostas eficazes ao cidadão, nomeadamente para esclarecer dúvidas, receber pedidos de informação, sugestões, reclamações, elogios e pedidos de serviço relacionados com a recolha e tratamento de resíduos urbanos.



Figura 1. Imagem da campanha de divulgação da linha de reciclagem

Os cidadãos podem contactar através de telefone gratuito: 800 911 400; email: atendimento@linhadareciclagem.pt, website: www.linhadareciclagem.pt, redes sociais no Facebook, LinkedIn e Instagram ou através da aplicação da Linha da Reciclagem, que está disponível para download gratuito na App Store e Google Play.

3 Objetivos

O principal objetivo da Linha da Reciclagem é aumentar o conhecimento dos cidadãos sobre a reciclagem, esclarecendo dúvidas do dia a dia e promovendo comportamentos ambientais mais eficazes, com impacto direto no aumento da recolha dos materiais reciclados.

Para concretizar este objetivo, foi criada uma plataforma CRM de gestão de contactos e desenvolvidos vários suportes de comunicação, incluindo:

- Um conceito agregador apoiado por equipas das empresas do Grupo EGF;
- Uma plataforma centralizada para registo e tratamento de pedidos de serviço, informações, sugestões e reclamações;

- Um website com formulários, FAQs e conteúdos informativos;
- Uma aplicação móvel e outros suportes complementares.

4 Para Que Serve e Como Funciona

A Linha da Reciclagem foi criada para colmatar a ausência de um serviço nacional gratuito que esclarecesse os cidadãos sobre reciclagem. Funciona como um “112 dos resíduos”, prestando apoio direto e personalizado sobre dúvidas, pedidos de serviço, reclamações ou sugestões.

Disponível nos dias úteis das 09h00 às 19h00, o atendimento é assegurado por operadores experientes, complementado por um website com informação acessível e um canal de emergência 24 horas. Os contactos são recebidos via telefone, app, email e formulário online, sendo tratados numa plataforma integrada que articula com os serviços de recolha e tratamento de resíduos.

O serviço cobre 60% do território nacional, encaminhando os pedidos de fora dessa área para as entidades competentes. Atualmente, a equipa é composta por 14 colaboradores e utiliza como principais canais o número gratuito 800 911 400, o email, a app e o website da Linha da Reciclagem.

5 Impacto na Gestão de Contactos

Todos os contactos recebidos através da Linha da Reciclagem são registados e analisados em tempo real, permitindo monitorizar volumes, canais utilizados, origem geográfica e tipologia dos pedidos. Esta análise facilita a identificação de causas frequentes de reclamações ou dúvidas, promovendo respostas mais eficazes.

A centralização do atendimento permitiu desativar as linhas telefónicas das 11 concessionárias da EGF, melhorando a qualidade do serviço, assegurando o cumprimento legal e otimizando a resposta ao cidadão.

6 Inovar o Processo numa Atividade de Larga Escala

A Linha da Reciclagem assenta na inovação de processos para melhorar a eficácia da gestão de resíduos e promover o esclarecimento dos cidadãos. Após uma fase de estabilização, seguiu-se uma nova etapa tecnológica, com o desenvolvimento de uma aplicação e a integração com sistemas operacionais das equipas no terreno. Estas evoluções permitirão dar respostas em tempo real, como a inclusão automática de ecopontos cheios nos circuitos de recolha. O projeto tem vindo a crescer rapidamente e poderá, no futuro, ser estendido a autarquias e outras entidades nacionais ligadas à gestão de resíduos urbanos.

7 Tratamento de Dados

Todos os contactos registados na Linha da Reciclagem são analisados através de relatórios acessíveis diariamente.

Em todos os meios de comunicação utilizados, cabe ao operador esclarecer rigorosamente todos os pormenores e informações, de modo que os registos sejam o mais fidedignos possível.

Mensalmente, são gerados automaticamente relatórios com vários gráficos e tabelas que ajudam a fazer uma análise do serviço. Os dados obtidos permitem controlar quantos registos são feitos, qual é o suporte mais utilizado para contacto, os municípios com mais contactos e quais as tipologias. Com estas análises conseguimos identificar quais são as

causas que levam a reclamações, sugestões ou pedidos de informação, levando à resolução das mesmas.

8 Análise de Dados

Os dados analisados nos relatórios têm como base as informações enviadas através dos diferentes meios de comunicação, para o serviço de atendimento da Linha da Reciclagem. Os operadores do serviço têm disponíveis seis tipos de categorizações que utilizam para registar as diferentes questões e dúvidas às quais o serviço dá resposta: Reclamações, Pedido de Informação, Sugestões, Envios de Informação, Outros Assuntos e Pedidos de Serviço.

9 Resultados

Desde o seu lançamento em 2021 e até 31 de março de 2025, a Linha da Reciclagem já recebeu 150.000 contactos. Os números revelam que o serviço está em acentuado crescimento.

Regularmente são enviados às empresas do grupo EGF relatórios com toda a informação de apoio à gestão, para que exista um eficaz acompanhamento em tempo real dos serviços prestados.

Até ao dia 31 de março de 2025 os indicadores verificados:

- Registos: 156.968
- Meio de comunicação: Telefone – 64 %; Email – 33 %; Website – 1 %
- Reclamações: 46.093
- Sugestões: 5.375
- Pedido de Informação: 61.099
- Pedido de Serviço: 33.612
- Envio de Informação: 9.513
- Outros Assuntos: 1.276

Há a salientar, que, periodicamente, é feito um controlo de qualidade e revisão aos pedidos efetuados.

10 Conclusões

A Linha da Reciclagem pretende reforçar o conhecimento e o envolvimento dos cidadãos na reciclagem, promovendo comportamentos mais informados e eficazes. Em constante evolução, o projeto iniciou um novo ciclo de inovação tecnológica com a integração com sistemas de recolha no terreno e a preparação do lançamento de uma aplicação móvel. Estas melhorias procuram aumentar significativamente a proximidade com os cidadãos e a eficiência na resposta, potenciando o crescimento do número de contactos e o impacto positivo do serviço.