



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
DE
SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

ANO 2024

Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Avaliação da Atividade – Partes Interessadas.....	5
3. Avaliação de Satisfação de Clientes – Câmaras e Empresas Municipais.....	7
4. Avaliação de Satisfação de Clientes – Juntas de Freguesia.....	9
5. Avaliação de Satisfação de Clientes – SIGRE.....	11
6. Avaliação de Satisfação de Clientes – Produto/Serviço.....	13
7. Avaliação de Satisfação de Clientes – Recolha Seletiva Porta-a-Porta.....	15
8. Observações e Sugestões de Melhoria.....	18
9. Plano de Ação.....	20
10. Conclusão.....	21

1. Enquadramento

De acordo com o referencial normativo NP EN ISO 9001 e tendo em consideração os objetivos de serviço público definidos no âmbito do Contrato de Concessão, pretende-se determinar o grau de satisfação dos clientes da Algar, S.A. no que respeita ao desempenho da empresa nos serviços prestados no decurso do ano de 2024.

Para o efeito, recorreu-se ao envio de questionários, via Google Forms, entre fev. e mar. de 2025, os quais incidiram nas diversas áreas de atuação, adaptados às várias tipologias de clientes.

Por forma a ir ao encontro da nova metodologia de avaliação da satisfação de clientes (Subprocesso EGF-IS-SPR-008), definida no âmbito do processo de harmonização dos diversos procedimentos da EGF aos da Mota-Engil (ME SGPS-CM-INS-000180-REV01 | Data: 07/02/2023), adotou-se, no ano em apreço, a seguinte escala de avaliação:

- Nível 1 – Muito insatisfeito
- Nível 2 – Insatisfeito
- Nível 3 – Satisfeito
- Nível 4 – Muito satisfeito

Tendo como base esta alteração, bem como a reformulação dos fatores de serviço alvo de avaliação, a comparação dos resultados obtidos com o período homólogo (2023) e a análise de tendências deverá ser efetuada com reservas, não sendo possível na maioria dos segmentos.

Os clientes alvo da presente avaliação foram os seguintes:

- Câmaras e Empresa Municipais servidas pelo Sistema Multimunicipal da Algar, S.A.;
- Juntas de Freguesia de toda a região do Algarve;
- SIGRE (Entidades Gestoras e Retomadores);
- Produto/Serviço (Composto Nutrverde, Empresa recetora de energia injetada na rede elétrica, Retomadores de materiais valorizáveis não SIGRE);
- Recolha Seletiva Porta-a-Porta (Comércio e Serviços (Horeca), e Fluxo Doméstico).

Na tabela seguinte, apresenta-se o universo de clientes alvo da avaliação do seu grau de satisfação, bem como a amostra obtida (respostas válidas), para cada um dos segmentos:

Tipo de Cliente	Universo	Amostra (Resp. válidas)
- Câmaras Municipais ⁽¹⁾	12	3
- Empresas Municipais	7	3
Juntas de Freguesia ⁽²⁾	67	8
<u>SIGRE:</u>		
- Entidades Gestoras	3	3
- Retomadores	26	9
<u>Produto/Serviço:</u>		
- Composto Nutriverde ⁽³⁾	155	10
- Empresa recetora de energia injetada na rede elétrica	2	0
- Retomadores de materiais valorizáveis não SIGRE	5	1
<u>Recolha Seletiva PaP ⁽⁴⁾:</u>		
- Comércio e Serviços (Horeca)	2 842	367
- Fluxo Doméstico	727	
TOTAL	3 846	404

- (1) Universo: Do total de Municípios existentes na região do Algarve (16), excluíram-se aqueles cuja competência pelo serviço público de gestão de RU do concelho foi delegado nas Empresas Municipais (4).
- (2) Universo: Total de Juntas de Freguesia que integram a região do Algarve.
- (3) Universo: Apenas os clientes detentores de endereço de correio eletrónico, que adquiriram composto Nutriverde em 2024.
- (4) Universo: Apenas os aderentes ao serviço PaP detentores de endereço de correio eletrónico.

Os resultados apresentados resultam da média dos valores obtidos na avaliação de cada um dos fatores, não tendo sido consideradas no cálculo da média, as respostas às questões que apresentavam a opção “Não Sabe/Não Responde”.

Em função dos resultados obtidos, deverão ser desencadeadas as seguintes ações, em conformidade com o estabelecido no Subprocesso “EGF-IS-SPR-008 – Avaliação da Satisfação de Clientes”:

Avaliação Global	Ações
Muito Insatisfeitos e Insatisfeitos	• Desenvolver Plano de Ação
Satisfeito	• Identificar respostas com classificação insatisfeito ou muito insatisfeito e sugestões e apresentar propostas de ações
Muito satisfeitos	• Devem ser analisadas as sugestões e as respostas não classificadas como “Muito Satisfeito” e apresentar plano de ações se aplicável
Avaliação por questão	Ações
Muito Insatisfeitos e Insatisfeitos	• Desenvolver Plano de Ação
Satisfeito e Muito Satisfeito	• Identificar oportunidades de melhoria

2. Avaliação da Atividade – Partes Interessadas

A Algar - Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos, S.A., foi constituída em 1995, com o objetivo de criação de um Sistema Multimunicipal, destinado ao Desenvolvimento, Conceção, Construção e Exploração de um Processo de "Recolha Seletiva, Triagem e Tratamento de Resíduos Sólidos Urbanos do Algarve".

Em julho de 2015, com a conclusão do processo de alienação da Empresa Geral do Fomento (EGF) à empresa Suma Tratamento, S.A., Grupo Mota-Engil, que passou a deter 95% do capital da EGF, foi reconfigurado o Contrato de Concessão da Exploração e da Gestão, em Regime de Serviço Público, do Sistema Multimunicipal de Tratamento e de Recolha Seletiva de Resíduos Urbanos do Algarve entre o Estado Português e a Algar, S.A.. Não obstante, a estrutura acionista da Algar continua a integrar a E.G.F. que detém a maioria do Capital Social, com 56%, e os 16 municípios do Algarve com os restantes 44%.

No âmbito do referido Contrato de Concessão, são definidos objetivos de serviço público a cumprir pela Algar, S.A., em prol de uma gestão eficiente do sistema e da atividade concessionada, da universalidade no acesso e da continuidade e qualidade de serviço, tendo em conta os normativos nacionais e europeus.

Conhecer as necessidades e expectativas dos nossos Stakeholders é essencial para a melhoria dos nossos processos e procedimentos, ao mesmo tempo que nos permite ir de encontro aos seus interesses e necessidades.

Assim, de acordo com a análise dos resultados obtidos, os quais decorreram da média das avaliações obtidas nas várias tipologias de clientes à questão “Como avalia a sua satisfação global com os serviços prestados pela Empresa?”, é possível inferir que a “Satisfação Global” dos clientes com os serviços prestados pela Algar, S.A.”, é positiva, considerando o seu posicionamento na escala de avaliação adotada (Nível 3 – Satisfeito).



Figura 1. Evolução da Satisfação Global com os Serviços Prestados (2023/2024).

Importa salientar que, fruto das mudanças significativas que ocorreram na metodologia de avaliação da satisfação dos clientes em 2024, as quais se refletem na alteração dos diversos fatores de serviço alvo de avaliação, bem como no tipo de clientes considerados (agrupados de forma diferente), a análise dos resultados obtidos deve ser efetuada com algumas reservas, não sendo diretamente comparáveis, o que inviabiliza, consequentemente, a realização de uma análise de tendências.

Perante esta mudança, e mantendo-se, doravante, esta metodologia, considera-se que o ano de 2024 deverá ser estabelecido como o ano “zero” para futuras comparações, não sendo, por este motivo, apresentada a sua evolução face ao ano transato (2023), nas análises que se seguem, de avaliação da satisfação de clientes por segmento.

3. Avaliação de Satisfação de Clientes – Câmaras e Empresas Municipais

De acordo com a análise dos resultados obtidos, destaca-se de forma bastante positiva, os seguintes fatores de serviço em termos de “Satisfação” com o serviço que é prestado:

- 🌈 **“Facilidade em contactar a Empresa”: 3,3 (83%);**
- 🌈 **“Exatidão e clareza no sistema de faturação”, “Competência técnica nas informações e esclarecimentos prestados”: 3,2 (80%);**
- 🌈 **“Comportamento dos trabalhadores da Empresa”, “Adequação da informação disponível sobre os acessos às instalações (site; sinalização, etc.)”, “Localização de ecopontos”: 3,0 (75%).**

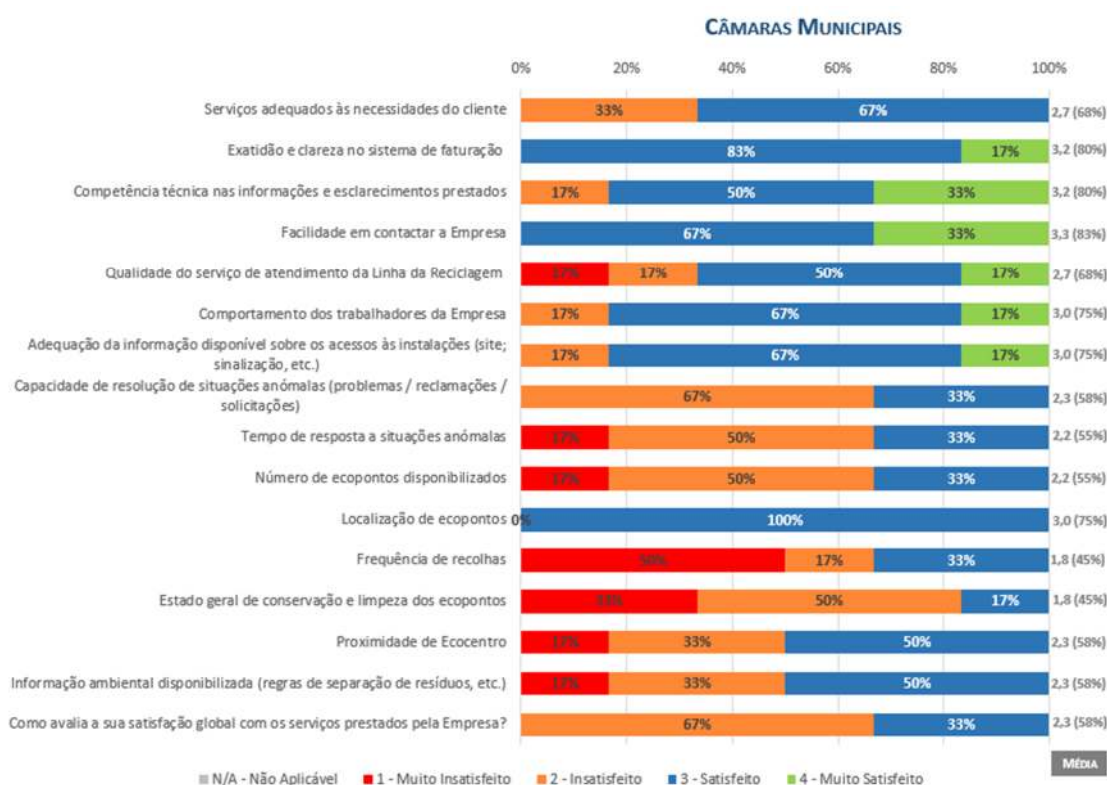


Figura 2. Satisfação com a Algar, nos diversos fatores de serviço, em 2024 (Câmaras Municipais).

Por outro lado, com as menores pontuações atribuídas, surgem os restantes fatores de serviço, cujas pontuações oscilaram entre 2,7 (68%) e 1,8 (45%), sendo de destacar, negativamente, com a pontuação mais baixa:

- 🌈 **“Frequência de recolhas” e “Estado geral de conservação e limpeza dos ecopontos”: 1,8 (45%)**

No computo geral, em termos de **“Satisfação global com os serviços prestados pela Algar, S.A.”**, o resultado obtido em 2024 de “Insatisfeitos” (2,3) posiciona-se abaixo da pontuação média teórica (2,5), representando 58% quando convertido em percentagem.

Em face da ressalva identificada no Ponto 2, entende-se, no ano em apreço, não ser viável o estabelecimento de comparações com o período homólogo (2023) e a realização da análise de tendências, as quais ficarão reservadas para a avaliação que vier a ser efetuada em 2025, com manutenção da nova metodologia adotada.

A destacar o decaimento, em 2024, do n.º de repostas válidas obtidas por parte deste segmento, face ao ano de 2023, de 16 para 6, para um universo de 19 clientes (12 C.M. e 7 E.M.), excluindo deste as 10 Juntas de Freguesia que entregaram resíduos nas instalações da Algar e que foram consideradas nessa avaliação em 2023, contrariamente a 2024, na medida em que integraram um segmento diferenciado, com questões distintas.

4. Avaliação de Satisfação de Clientes – Juntas de Freguesia

De acordo com a análise dos resultados obtidos, destaca-se de forma bastante positiva, os seguintes fatores de serviço em termos de “Satisfação” com o serviço que é prestado:

🌈 **“Facilidade em contactar a Empresa”, “Qualidade do serviço de atendimento da Linha da Reciclagem”, “Comportamento dos trabalhadores da Empresa”: 3,1 (78%);**

🌈 **“Localização de ecopontos”: 3,0 (75%).**

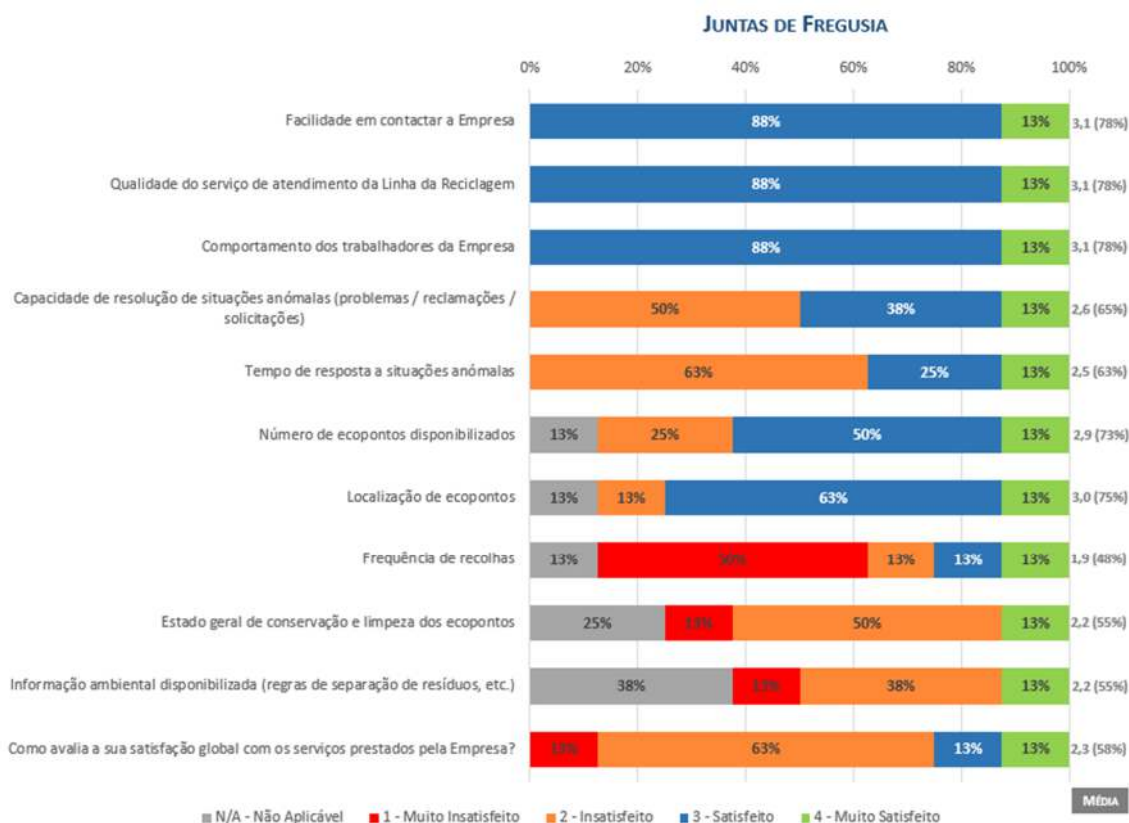


Figura 3. Satisfação com a Algar, nos diversos fatores de serviço, em 2024 (Juntas de Freguesia).

Por outro lado, com as menores pontuações atribuídas, surgem os restantes fatores de serviço, cujas pontuações oscilaram entre 2,9 (73%) e 1,9 (48%), sendo de destacar, negativamente, com a pontuação mais baixa:

🌈 **“Frequência de recolhas”: 1,9 (48%).**

No computo geral, em termos de **“Satisfação global com os serviços prestados pela Algar, S.A.”**, o resultado obtido em 2024 de **“Insatisfeitos” (2,3)** posiciona-se abaixo da pontuação média teórica (2,5), representando 58% quando convertido em percentagem.

De referir que, em 2023, apenas foram auscultadas a Juntas de Freguesia que entregaram resíduos nas instalações da Algar (10), integrando-as no segmento “Clientes Diretos”, do qual

fizeram parte os Municípios e as Empresas Municipais, contrariamente ao que sucede nesta nova metodologia, na medida em que se constituem como um segmento individualizado e abrangem todas as Juntas de Freguesia da região do Algarve (67), independentemente de terem, ou não, entregue resíduos nas instalações da Algar. De notar que, face ao diminuto n.º de respostas válidas obtidas por parte deste segmento (apenas 8 em 67), a amostra poderá não ser representativa do universo em causa e, por conseguinte, da avaliação efetuada.

Em face desta alteração e da ressalva identificada no Ponto 2, entende-se, no ano em apreço, não ser viável o estabelecimento de comparações com o período homólogo (2023) e a realização da análise de tendências, as quais ficarão reservadas para a avaliação que vier a ser efetuada em 2025, com manutenção da nova metodologia adotada.

5. Avaliação de Satisfação de Clientes – SIGRE

Contrariamente ao sucedido com os restantes segmentos, para os clientes “SIGRE (EG e Retomadores)” é possível efetuar uma análise comparativa e evolutiva do seu grau de satisfação global e dos fatores de serviço comuns a 2023, considerando a manutenção de todos os critérios (clientes alvo e escala de avaliação).

Assim, de acordo com a análise dos resultados obtidos, constata-se que, na generalidade, todos os fatores de serviços foram pontuados com valores bastante elevados e bem acima da pontuação média teórica (2,5), destacando-se de forma muito positiva, em termos de “Satisfação” com o serviço que é prestado:

- 🌈 “Exatidão e clareza no sistema de faturação (se aplicável)”: **4,0 (100%);**
- 🌈 “Profissionalismo no atendimento telefónico”: **3,7 (93%);**
- 🌈 “Competência técnica nas informações e esclarecimentos prestados”, “Tempo de resposta a situações anómalas”: **3,6 (90%).**

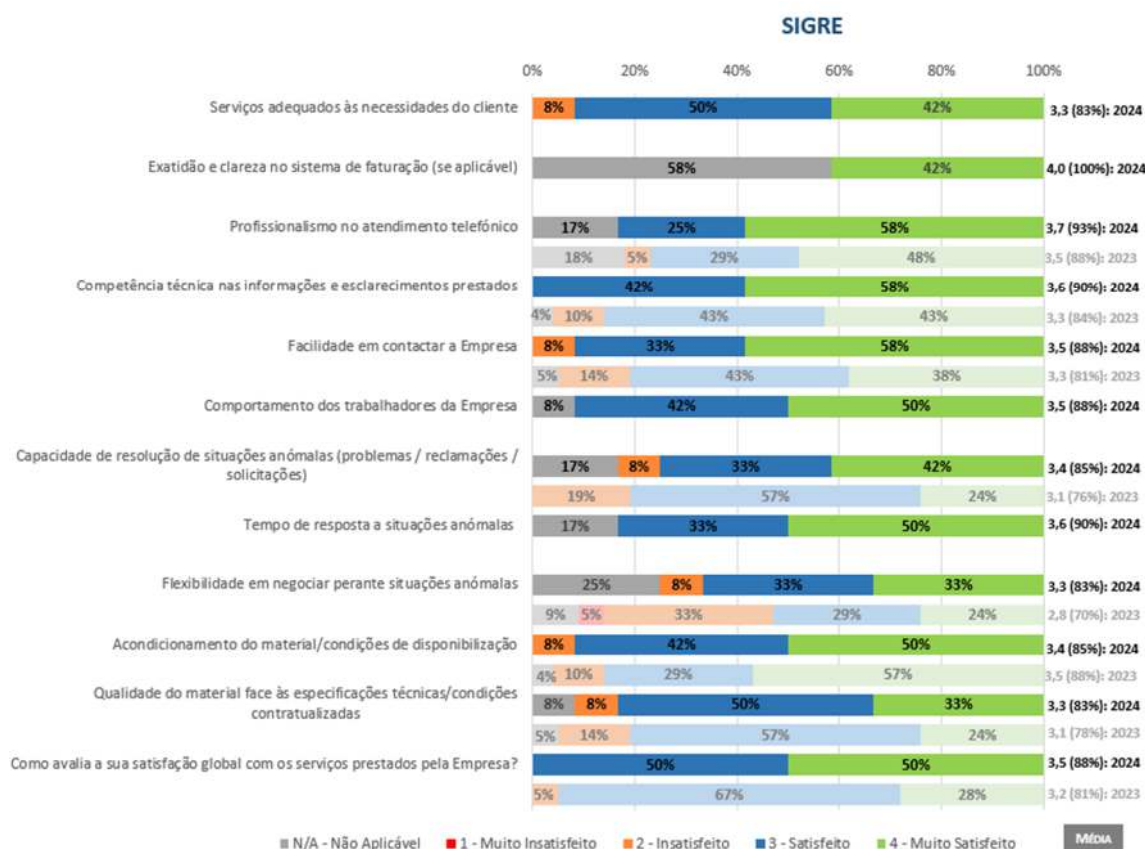


Figura 4. Evolução do grau de satisfação com a Algar, nos diversos fatores de serviço, em 2023 e 2024 (SIGRE).

Com as menores pontuações atribuídas, a oscilarem entre 3,5 (88%) e 3,3 (83%), mas, ainda assim, a ocuparem posições bastante elevadas na escala de avaliação, surgem os seguintes fatores de serviço:

- “Serviços adequados às necessidades do cliente”, “Flexibilidade em negociar perante situações anómalas”, “Qualidade do material face às especificações técnicas/condições contratualizadas”: **3,3 (83%)**

Em 2024, a avaliação dos fatores de serviço comuns foi sempre superior à de 2023, com exceção do “Acondicionamento do material/condições de disponibilização”, cujo resultado foi ligeiramente inferior (baixou de 3,5 para 3,4), pelo que, de uma forma generalidade, se pode afirmar uma evolução positiva do grau de satisfação deste segmento.

No computo geral, em termos de **“Satisfação global com os serviços prestados pela Algar, S.A.”**, o resultado obtido, em 2024, de **“Muito Satisfeitos” (3,5)**, é bastante positivo, superior ao de 2023 (3,2), inclusive, e posiciona-se bem acima da média da pontuação média teórica (2,5), representando 88% quando convertido em percentagem.



Figura 5. Evolução da Satisfação Global dos clientes “SIGRE, com os serviços prestados pela Algar, S.A. (2023/2024).

De notar também neste segmento, uma redução da taxa de resposta ao questionário de 64% para 41%, face a 2023.

6. Avaliação de Satisfação de Clientes – Produto/Serviço

De acordo com a análise dos resultados obtidos, destaca-se de forma bastante positiva, os seguintes fatores de serviço em termos de “Satisfação” com o serviço que é prestado:

- 🌈 “Cumprimento de prazos estabelecidos”: **3,4 (85%);**
- 🌈 “Localização dos pontos de venda”: **3,3 (83%);**
- 🌈 “Competência técnica nas informações e esclarecimentos prestados”, “Profissionalismo no atendimento telefónico”, “Qualidade do produto face às especificações técnicas”, “Grau de satisfação face aos resultados após utilização do produto”: **3,2 (80%);**
- 🌈 “Exatidão e clareza no sistema de faturação”, “Orientação dos clientes na vertente comercial”, “Acondicionamento do produto”: **3,1 (78%);**
- 🌈 “Facilidade em contactar a Empresa”, “Produtos/serviços adequados às necessidades do cliente”: **3,0 (75%).**

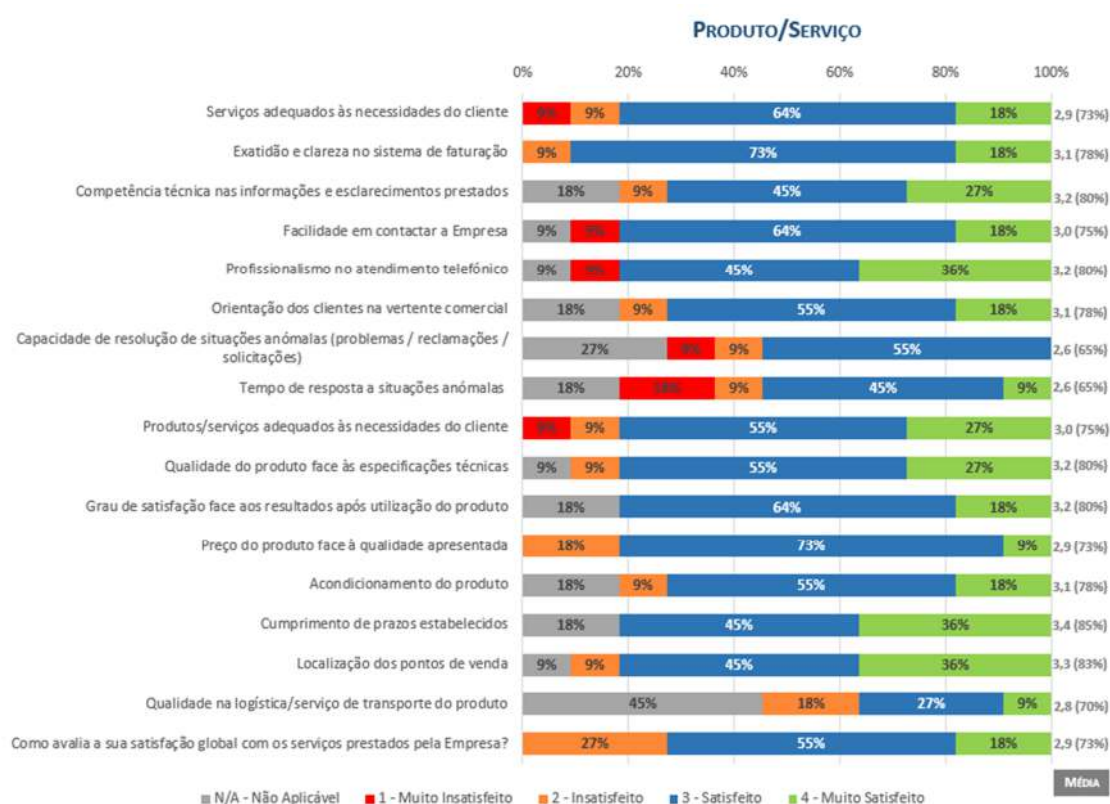


Figura 6. Satisfação com a Algar, nos diversos fatores de serviço, em 2024 (Produto/Serviço).

Por outro lado, com as menores pontuações atribuídas, ainda assim acima da pontuação média teórica (2,5), surgem os restantes fatores de serviço, cujas pontuações oscilaram entre 2,9 (73%) e 2,6 (65%), sendo de destacar, com a pontuação mais baixa:

 **“Capacidade de resolução de situações anómalas (problemas/reclamações/solicitações)” e “Tempo de resposta a situações anómalas”:**
2,6 (65%)

No computo geral, em termos de **“Satisfação global com os serviços prestados pela Algar, S.A.”**, o resultado obtido em 2024 de **“Satisfeitos”** (2,9) posiciona-se acima da pontuação média teórica (2,5), representando 73% quando convertido em percentagem.

De referir que, em 2023, este segmento integrava apenas os clientes “EG/Retomadores SIGRE” e “Composto Nutrverde”, contrariamente ao que sucede nesta nova metodologia, a qual exclui os clientes “EG/Retomadores SIGRE” (analisados de forma individualizada), mantém os clientes “Composto Nutrverde”, mas inclui também as “Empresas recetoras de energia injetada na rede elétrica” e os “Retomadores de materiais valorizáveis não SIGRE”.

Em face desta alteração e da ressalva identificada no Ponto 2, entende-se, no ano em apreço, não ser viável o estabelecimento de comparações com o período homólogo (2023) e a realização da análise de tendências, as quais ficarão reservadas para a avaliação que vier a ser efetuada em 2025, com manutenção da nova metodologia adotada.

De notar que, face ao diminuto n.º de respostas válidas obtidas por parte deste segmento (11 resp. para um universo de 162 inquiridos), e que se centraram, maioritariamente, na tipologia de clientes “Composto Nutrverde” (10 resp.), a amostra poderá não ser representativa do universo em causa e, por conseguinte, da avaliação efetuada.

7. Avaliação de Satisfação de Clientes – Recolha Seletiva Porta-a-Porta

À semelhança dos clientes “SIGRE”, constata-se que, na generalidade, todos os fatores de serviços foram pontuados com valores bastante elevados e bem acima da pontuação média teórica (2,5), destacando-se de forma muito positiva, em termos de satisfação com o serviço que é prestado:

- 🌈 “Profissionalismo das equipas da recolha (apresentação, comportamento, utilização de EPI’s, etc)”: **3,5 (88%);**
- 🌈 “Horário de recolha adequado às necessidades” e “Estado de conservação dos equipamentos disponibilizados”: **3,4 (85%);**
- 🌈 “Competência técnica nas informações e esclarecimentos prestados”, “Cumprimento dos horários definidos para a recolha”, “Quantidade de equipamentos disponibilizados”: **3,3 (83%);**
- 🌈 “Qualidade do serviço de atendimento da Linha da Reciclagem”, “Disponibilização de informação sobre as condições de prestação do serviço”, “Serviço adequado às necessidades do cliente”, “Frequência de recolha adequada às necessidades”, “Informação ambiental disponibilizada (regras de separação de resíduos, etc.)”: **3,2 (80%).**



Figura 4. Satisfação com a Algar, nos diversos fatores de serviço, em 2024 (Recolha Seletiva Porta-a-Porta).

Com as menores pontuações atribuídas, a oscilarem entre 3,0 (75%) e 3,1 (78%), mas, ainda assim, a ocuparem posições bastante elevadas na escala de avaliação, surgem os seguintes fatores de serviço:

- “Capacidade de resolução de situações anómalas (problemas/reclamações/solicitações)” e “Tempo de resposta a situações anómalas”: **3,0 (75%);**
- “Facilidade em contactar a Empresa”: **3,1 (78%).**

No computo geral, em termos de “Satisfação global com os serviços prestados pela Algar, S.A.”, o resultado obtido em 2024 de “Satisfeitos” (3,2) posiciona-se acima da pontuação média teórica (2,5), representando 80% quando convertido em percentagem.

De referir que, em 2023, os “Clientes da recolha seletiva PaP” ao nível do “Comércio e Serviços (Horeca)” e do “Fluxo Doméstico” foram auscultados de forma individualizada, com questionários distintos, contrariamente ao sucedido em 2024, os quais fizeram parte integrante de um único segmento (“Recolha Seletiva Porta-a-Porta (Comércio e Serviços (Horeca), e Fluxo Doméstico”).

Em face desta alteração e da ressalva identificada no Ponto 2, entende-se, no ano em apreço, não ser viável o estabelecimento de comparações com o período homólogo (2023) e a realização da análise de tendências, as quais ficarão reservadas para a avaliação que vier a ser efetuada em 2025, com manutenção da nova metodologia adotada.

8. Observações e Sugestões de Melhoria

As Observações/Sugestões de Melhoria variam de segmento para segmento, tendo em conta as suas principais preocupações, no entanto, verifica-se que, tendencialmente, se relacionam com:

SÍNTESE DOS COMENTÁRIOS/SUGESTÕES DE MELHORIA	
Descrição	Incidência
I. CÂMARAS E EMPRESAS MUNICIPAIS	
1. Melhoria da frequência associada à R.S. de resíduos e limpeza de envolventes	40,0%
2. Melhoria da limpeza e conservação dos ecopontos	20,0%
3. Melhoria do tempo de resposta a solicitações no âmbito da atividade de R.S. (pedido e/ou reforço de ecopontos; substituição/reparação de ecopontos danificados)	20,0%
4. Outros (Dado o carácter generalista do inquérito (avaliação global), a classificação de cada parâmetro é influenciada pelo balanço entre os diferentes serviços prestados no concelho e a esta EG (principalmente os serviços de recolha RU recicláveis e deposição dos RU indiferenciados em ET)	20,0%
II. JUNTAS DE FREGUESIA	
1. Melhoria da frequência associada à R.S. de resíduos	37,5%
2. Maior sensibilização	25,0%
3. Reforço do n.º de ecopontos	25,0%
4. Reforço do n.º de contentores para outros fluxos (pilhas e óleos)	12,5%
III. SIGRE	
1. Satisfação com o serviço prestado	42,9%
2. Igualar o período de carregamento no último dia (atualmente até às 12h), ao dos restantes dias	14,3%
3. Alternativas para a gestão de resíduos (ex. Orgânicos)	14,3%
4. Melhoria na triagem de resíduos, de modo a evitar o envio de contaminantes	14,3%
5. Aumento das quantidades de resíduos de embalagens encaminhadas para reciclagem pelo SIGRE (reforço na R.S. e na atividade de triagem de resíduos)	14,3%
IV. PRODUTO/SERVIÇO	
1. Receção de uma maior diversidade de resíduos	22,2%
2. Mais benefícios (ex. descontos) na aquisição de Composto enquanto revendedor do produto/cliente que entrega verdes	22,2%
3. Agilização do processo de entrega de resíduos (Ficha de Cliente)	11,1%
4. Maior celeridade no processo de faturação	11,1%
5. Identificação de novas oportunidades de negócio	11,1%
6. Maior facilidade de contacto para resolução de situações anómalas	11,1%
7. Melhoria da qualidade do composto, face à existência de muitos micro plásticos	11,1%

V. RECOLHA SELETIVA PAP	
1. Satisfação com o serviço prestado, de uma forma geral	33,3%
2. Melhoria do serviço de recolha ao nível da assiduidade/frequência/regularidade	20,4%
3. Melhoria na comunicação com o cliente (divulgação de informação; regras de separação dos materiais; aviso prévio em caso de impossibilidade de recolha; pedido de recolha; agilizar recolhas; agendamento de recolhas on line; pouca preocupação com os clientes; maior sensibilização junto dos comerciantes, de modo a evitar a deposição de resíduos nos ecopontos)	7,8%
4. Necessidade de fornecimento de sacos, insuficientes em alguns casos	5,9%
5. Satisfação com as equipas de recolha	6,3%
6. Recolha de outros fluxos (orgânicos, madeira, REEE, móveis, outros tipos de plástico, verdes, bidões de plástico)	4,7%
7. Disponibilização de contentores (na proximidade, para outros fluxos (Pa/Ca, V, Orgânico, madeira, metal); em substituição dos sacos de plástico)	3,5%
8. Serviço, apesar de solicitado, não chegou a ser realizado	4,3%
9. Melhoria do serviço de recolha ao nível do horário praticado, o qual se revela inadequado (muito cedo)	3,1%
10. Outros (programação do dia e hora de recolha; contentores domésticos esteticamente mais bonitos; alargamento do serviço para mais zonas residenciais; envio da calendarização da recolha; necessidade de reforço dos meios de recolha no verão (viaturas e efetivos))	3,1%
11. Melhoria na qualidade dos meios de acondicionamento (saco mais resistente para o vidro; contentores danificados)	3,1%
12. Maior capacidade de resposta às solicitações dos clientes	1,6%
13. Lavagem dos contentores	1,2%
14. Recolha dos resíduos no interior do estabelecimento ao invés de ser na rua	1,2%
15. Insatisfação com o serviço prestado, de uma forma geral	0,4%

Conforme estabelecido na atual metodologia de avaliação da satisfação de clientes (Subprocesso EGF-IS-SPR-008), os comentários e/ou sugestões de melhoria serão analisados pelos responsáveis das áreas envolvidas e, caso se considerem procedentes, serão desenvolvidos os respetivos planos de ação em resposta.

9. Plano de Ação

Tendo por base os resultados obtidos na avaliação individual de cada um dos fatores de serviço, bem como na satisfação global com os serviços prestados pela Algar, S.A., em cada um dos segmentos auscultados, prosseguiu-se com a sua análise, em conformidade com o estabelecido no Subprocesso “EGF-IS-SPR-008 – Avaliação da Satisfação de Clientes”:

Avaliação Global	Ações
Muito Insatisfeitos e Insatisfeitos	• Desenvolver Plano de Ação
Satisfeito	• Identificar respostas com classificação insatisfeito ou muito insatisfeito e sugestões e apresentar propostas de ações
Muito satisfeitos	• Devem ser analisadas as sugestões e as respostas não classificadas como “Muito Satisfeito” e apresentar plano de ações se aplicável
Avaliação por questão	Ações
Muito Insatisfeitos e Insatisfeitos	• Desenvolver Plano de Ação
Satisfeito e Muito Satisfeito	• Identificar oportunidades de melhoria

No Anexo 1 do presente relatório, figuram as situações que resultaram da aplicação da metodologia em vigor e para as quais deverão ser desencadeados os respetivos planos de ação, no sentido de ir ao encontro das necessidades e expectativas dos clientes, aumentando o seu nível de satisfação.

10. Conclusão

Do estudo efetuado, poderá concluir-se que a avaliação dos serviços prestados pela Algar, S.A., em 2024, continua a ser positiva para os diferentes tipos de clientes auscultados, considerando o posicionamento da sua “Satisfação Global” (2,84) na escala de avaliação “Nível 3 – Satisfeito”.

Numa análise mais direta, sem ressalvas, verifica-se uma ligeira degradação da avaliação da “Satisfação Global” face a 2023 (3,03), no entanto, fruto das mudanças significativas introduzidas na metodologia de avaliação da satisfação dos clientes em 2024, considera-se mais prudente designar 2024 como o ano “zero”, para estabelecimento de futuras comparações com estudos que, doravante, venham a ser realizados no âmbito.

Numa análise mais fina, por segmento, verifica-se que é nos clientes “SIGRE” que recai o maior nível de satisfação com os serviços prestados (3,50). Em posição oposta e com maiores reservas, surgem os clientes “Câmaras e Empresas Municipais” (2,33) e “Juntas de Freguesia” (2,25) a merecer maior atenção, com pontuação abaixo da média teórica (2,50), conforme ilustra a figura seguinte:

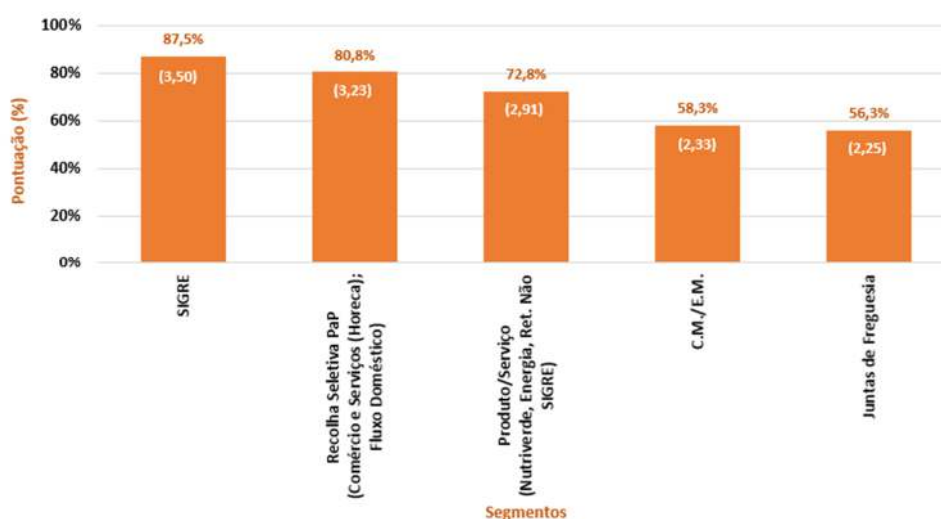


Figura 5. Avaliação da “Satisfação Global” com os serviços prestados pela Algar, S.A., em 2024, por parte dos diversos segmentos.

De entre os vários fatores de serviço alvo de avaliação, verifica-se que os mais sensíveis (pontuação abaixo da média teórica (2,50)), e a merecerem uma análise mais cuidada, com desencadeamento de plano de ações, tendem a concentrar-se na atividade de recolha seletiva de resíduos de embalagem, destacando-se:

-  Frequência de recolhas (C.M./E.M. e J.F.)
-  Estado geral de conservação e limpeza dos ecopontos (C.M./E.M. e J.F.)
-  Tempo de resposta a situações anómalas (C.M./E.M.)
-  Número de ecopontos disponibilizados (C.M./E.M.)

-  Informação ambiental disponibilizada (regras de separação de resíduos, etc.) (C.M./E.M. e J.F.)
-  Capacidade de resolução de situações anómalas (problemas/reclamações/solicitações) (C.M./E.M.)
-  Proximidade de Ecocentro (C.M./E.M.)

Espera-se que, com o desenvolvimento das ações de melhoria que vierem a ser propostas, em reposta às fragilidades identificadas, a relação com os clientes seja fortalecida e se consiga alcançar um maior grau de satisfação com os serviços prestados, em alinhamento com o princípio da melhoria contínua, sem esquecer, no entanto, o atual período demarcado por alguma incerteza regulatória e política, resultado, mais uma vez, da aplicação de uma tarifa transitória em 2025.

Perante este cenário, ao qual acresce as atuais restrições e dificuldades na contratação e retenção de trabalhadores, enquanto recursos fundamentais para uma correta e adequada gestão das atividades, manter-se-á um diálogo transparente com os clientes, em particular com municípios, assegurando a adoção de soluções que permitam equilibrar a eficiência operacional, a qualidade do serviço e a viabilidade económica.

A sensibilização ambiental continuará a ser uma prioridade, com campanhas que incentivem a redução, reutilização e reciclagem de resíduos, garantindo a adesão da população à separação seletiva dos resíduos.

A Algar, S.A. reforçará a colaboração com Municípios e parceiros estratégicos, assegurando uma gestão transparente, eficiente e alinhada com as necessidades das comunidades. A criação de soluções partilhadas será chave para um modelo de gestão de resíduos mais sustentável e resiliente.

O período de 2025 apresenta-se, assim, como um ano de grandes desafios, no entanto, a Algar encontra-se preparada para enfrentar este período com determinação, mantendo o elevado profissionalismo, eficiência e excelência.