



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
DE
SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

ANO 2025

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	17
9. Plano de Ação	19
10. Conclusão	20

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 2025.

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

Por forma a ir ao encontro da 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, à semelhança do ano transato, a seguinte escala de avaliação:

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

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 (“Comércio a Reciclar”), e Fluxo Doméstico (“Reciclagem à Porta”)).

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)		
	2024	2025	Δ	2024	2025	Δ
- Câmaras Municipais	12 ⁽⁴⁾	16	+4	3	10	+7
- Empresas Municipais	7	7	-	3	5	+2
Juntas de Freguesia ⁽¹⁾	67	68	+1	8	9	+1
SIGRE:						
- Entidades Gestoras	3	3	-	3	3	-
- Retomadores	26	23	-3	9	4	-5
Produto/Serviço:						
- Composto Nutriverde ⁽²⁾	155	117	-38	10	8	-2
- Empresa recetora de energia injetada na rede elétrica	2	2	-	0	0	-
- Retomadores de materiais valorizáveis não SIGRE	25	4	-1	1	3	+2
Recolha Seletiva PaP ⁽³⁾:						
- Comércio e Serviços ("Comércio a Reciclar")	2 842	2995	+ 153	367	300	-67
- Fluxo Doméstico ("Reciclagem à Porta")	727	740	- 332			
TOTAL	3 846	3975	+129	404	342	-62

⁽¹⁾ Universo: Total de Juntas de Freguesia que integram a região do Algarve.

⁽²⁾ Universo: Apenas os clientes detentores de endereço de correio eletrónico, que adquiriram composto Nutriverde em 2025.

⁽³⁾ Universo: Apenas os aderentes ao serviço PaP detentores de endereço de correio eletrónico.

⁽⁴⁾ Universo: Em 2024, 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).

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 (2024/2025).

Ao analisar a evolução da “Satisfação global” nos anos de **2024** e **2025**, observa-se um **ligeiro decréscimo em 2025**, passando de **2,84 para 2,82 valores**, com registo de uma **redução de 0,5 p.p.**. Na origem desta variação encontra-se a **diminuição generalizada**, da avaliação da satisfação global na maioria dos **segmentos**, com exceção do segmento “**Produto/Serviço (Nutriverde, Energia, Não SIGRE)**”, que **aumentou os níveis de satisfação**, conforme é possível de verificar através da Figura 12.

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

De acordo com a análise dos resultados obtidos de 2025, destaca-se de forma bastante positiva, os seguintes fatores de serviço em termos de “Satisfação” com o serviço que é prestado:

- 🌐 **“Exatidão e clareza no sistema de faturação”: 3,1 (77%);**
- 🌐 **“Facilidade em contactar a Empresa”, “Adequação da informação disponível sobre os acessos às instalações (site; sinalização, etc.)”: 3,0 (75%).**

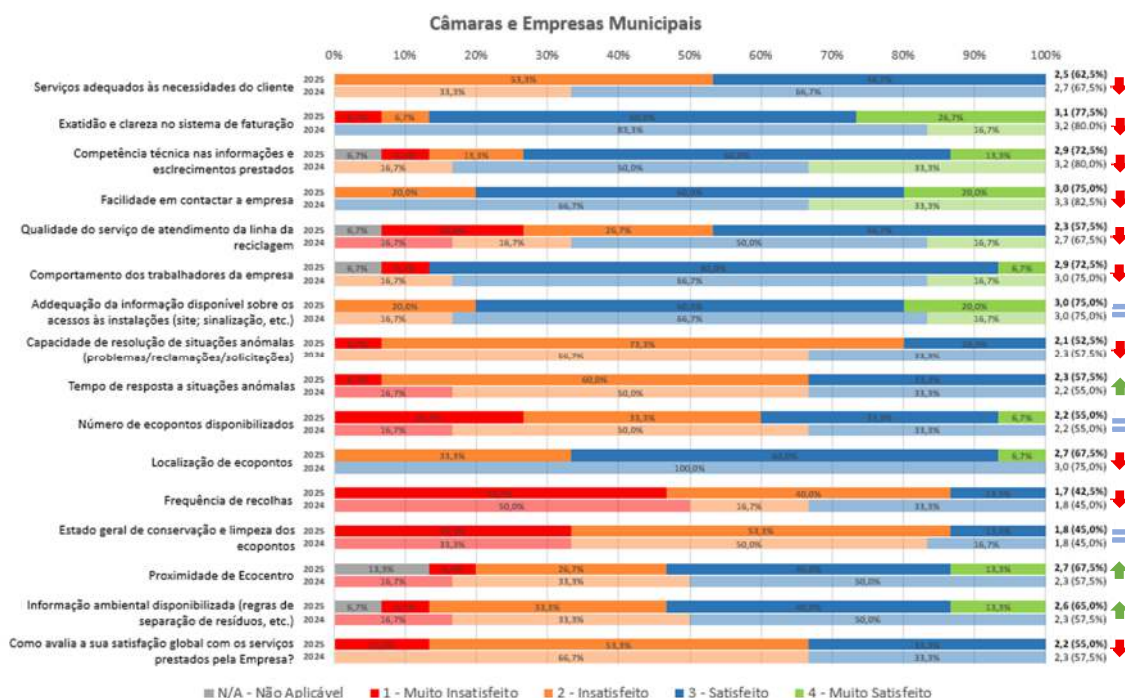


Figura 2. Satisfação com a Algar, nos diversos fatores de serviço, em 2025 *versus* 2024 (C.M. e E.M.).

Por outro lado, com a menores pontuações atribuídas, surgem os restantes fatores de serviço, com valores compreendidos entre 2,9 (71%) e 1,7 (42%), sendo de destacar, negativamente, com a pontuação mais baixa:

- 🌐 **“Frequência de recolhas” 1,7 (42%);**
- 🌐 **“Estado geral de conservação e limpeza dos ecopontos”: 1,8 (45%)**

Em 2025, a avaliação efetuada, por parte deste segmento, aos vários fatores de serviço foi, maioritariamente, inferior à de 2024, com exceção de **“Tempo de resposta a situações anómalas”** (aumento de 2,2 para 2,3), **“Proximidade de Ecocentro”** (aumento de 2,3 para 2,7) e **“Informação ambiental disponibilizada (regras de separação de resíduos, etc.)** (aumento de 2,3 para 2,6), pelo que, de uma forma geral, se pode afirmar uma degradação no seu grau de satisfação.

No cômputo geral, em termos de “**Satisfação global com os serviços prestados pela Algar, S.A.**”, regista-se, face a 2024, um ligeiro decréscimo de 2,3 (57,5%) para 2,2 (55,0%), ao qual corresponde uma redução de 0,1 valores (equivalente a -2,5 p.p.), mantendo a mesma posição na escala de avaliação de “Insatisfeitos” (2), e abaixo da pontuação média teórica (2,5).

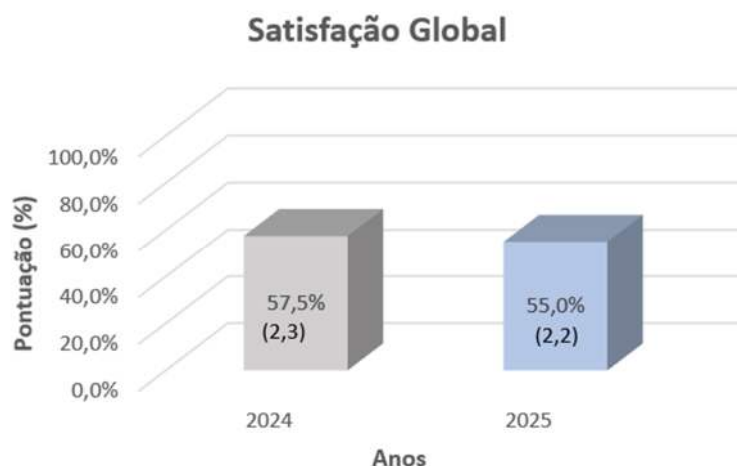


Figura 3. Evolução da Satisfação Global (C.M. e E.M.), com os serviços prestados pela Algar, S.A. (2024/2025).

A destacar, positivamente, o aumento, em 2025, do n.º de repostas válidas obtidas por parte deste segmento, face ao ano de 2024 (+150%), passando de um total de 6 repostas (3 C.M. e 3 E.M.) para 15 repostas (10 C.M. e 5 E.M.), resultado do reforço efetuado no âmbito junto deste segmento, por parte da área que conduziu os questionários (ACS).

4. Avaliação de Satisfação de Clientes – Juntas de Freguesia

De acordo com a análise dos resultados obtidos no ano em apreço, destacam-se de forma positiva (ainda que próximos da pontuação média teórica (2,5)), apenas os seguintes fatores de serviço, em termos de “Satisfação” com o serviço que é prestado:

- 🌈 “Comportamento dos trabalhadores da Empresa”: **2,8 (70%);**
- 🌈 “Facilidade em contactar a Empresa” e “Qualidade do serviço de atendimento da Linha da Reciclagem”: **2,5 (62,5%).**

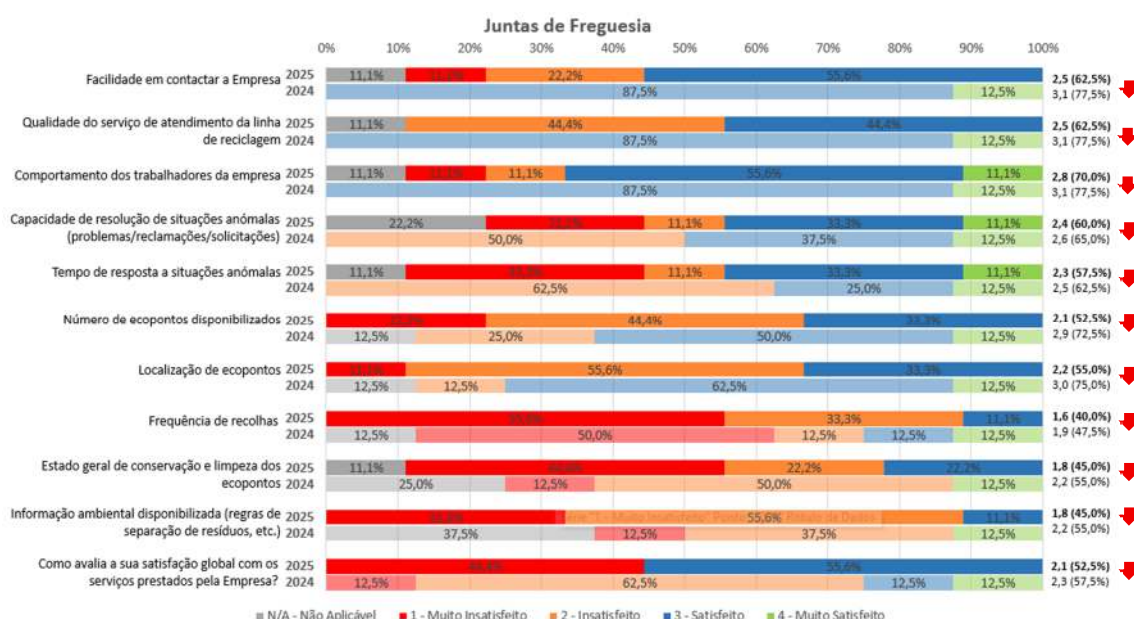


Figura 4. Satisfação com a Algar, nos diversos fatores de serviço, em 2025 versus 2024 (Juntas de Freguesia).

Com as menores pontuações atribuídas, surgem os restantes fatores de serviço, cujas pontuações oscilaram entre 2,4 (60%) e 1,6 (40%), sendo de destacar, negativamente, com a pontuação mais baixa, à semelhança do que tem vindo a ocorrer nos anos anteriores:

- 🌈 “Frequência de recolhas”: **1,6 (40%).**

Em 2025, a avaliação efetuada, por parte deste segmento, aos vários fatores de serviço **foi sempre inferior à de 2024**, pelo que se pode afirmar uma **degradação no seu grau de satisfação**, sendo ainda de destacar um **decaimento mais acentuado** nos fatores de serviço “**N.º de ecopontos disponibilizados**” (-27,5%) e “**Localização de ecopontos**” (-26,7%).

No cômputo geral, em termos de “**Satisfação global com os serviços prestados pela Algar, S.A.**”, regista-se, face a 2024, um ligeiro decréscimo de 2,3 (57,5%) para 2,1 (52,5%), ao qual

corresponde uma redução de **0,2 valores** (equivalente a **-5 p.p.**), mantendo a mesma posição na escala de avaliação de “Insatisfeitos” (2), e abaixo da pontuação média teórica (2,5).

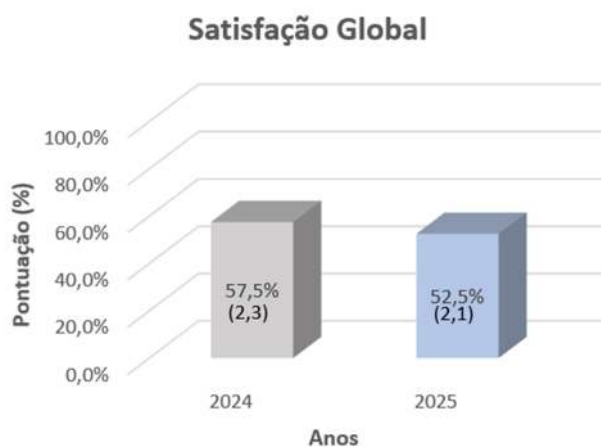


Figura 5. Evolução da Satisfação Global (Juntas de Freguesia), com os serviços prestados pela Algar, S.A. (2024/2025).

De notar que, à semelhança do sucedido em 2024, face ao diminuto n.º de respostas válidas obtidas por parte deste segmento (apenas 9 em 68), a amostra poderá não ser representativa do universo em causa e, por conseguinte, da avaliação efetuada.

5. Avaliação de Satisfação de Clientes – SIGRE

De acordo com a análise dos resultados obtidos, constata-se que 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 no atendimento telefónico”, “Competência técnica nas informações e esclarecimentos prestados” e “Comportamento dos trabalhadores da Empresa”: 3,7 (93%);**

🌈 **“Serviços Adequados às necessidades do cliente”: 3,6 (90%).**

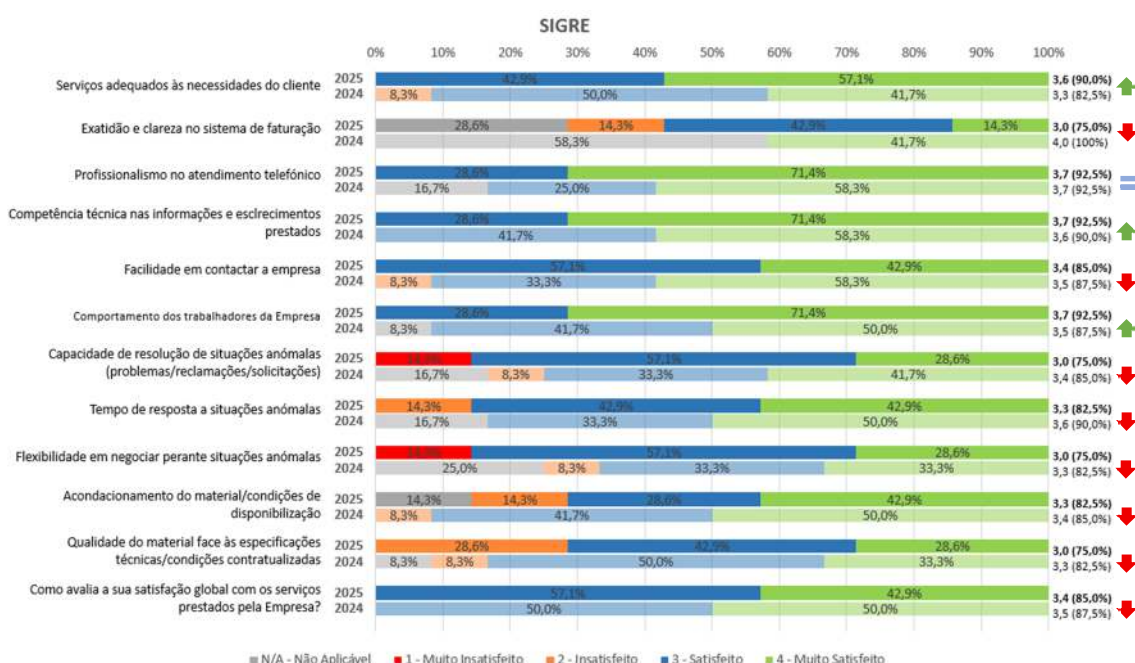


Figura 6. Satisfação com a Algar, nos diversos fatores de serviço, em 2025 versus 2024 (SIGRE).

Com as menores pontuações atribuídas, a oscilarem entre 3,4 (85%) e 3,0 (75%) mas, ainda assim, a ocuparem posições bastante elevadas na escala de avaliação, surgem os seguintes fatores de serviço:

🌈 **“Exatidão e clareza no sistema de faturação”, “Capacidade de resolução de situações anómalas (problemas/reclamações/solicitações)”, “Flexibilidade em negociar perante situações anómalas” e “Qualidade do material face às especificações técnicas/condições contratualizadas”: 3,0 (75%).**

Neste segmento, o decréscimo da satisfação global em 2025 face a 2024, é sustentado pela diminuição da avaliação da maioria dos fatores de serviço, com exceção dos **“Serviços adequados às necessidades do cliente” (+9%), “Competência Técnica nas informações e esclarecimentos prestados” (+2,8%) e “Comportamento dos trabalhadores da empresa”**

(+5,7%), pelo que, de uma forma generalizada, se pode afirmar uma evolução negativa do seu grau de satisfação. A destacar o fator **“Exatidão e clareza no sistema de faturação”**, com registo da quebra mais acentuada, passando de 4,0 para 3,0 valores.

No cômputo geral, em termos de **“Satisfação global com os serviços prestados pela Algar, S.A.”**, regista-se, face a 2024, um ligeiro decréscimo de 3,5 (87,5%) para 3,4 (85,0%), ao qual corresponde uma redução de 0,1 valores (equivalente a -2,5 p.p.), alterando o seu posicionamento na escala de avaliação de “Muito Satisfeitos” para “Satisfeitos”, ainda assim, claramente acima da pontuação média teórica (2,5).

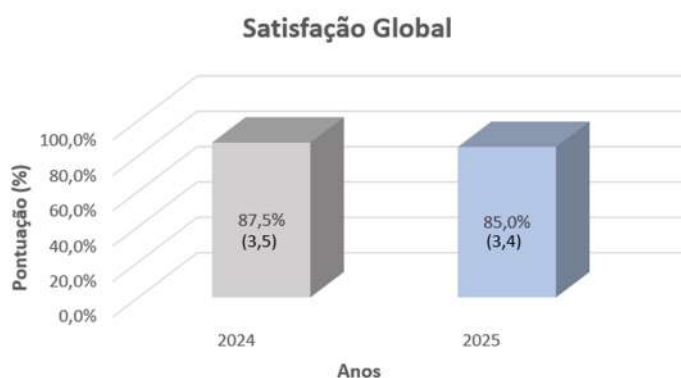


Figura 7. Evolução da Satisfação Global (Clientes SIGRE), com os serviços prestados pela Algar, S.A. (2024/2025).

Regista-se ainda neste segmento, uma redução da taxa de resposta ao questionário de 41% para 27% face a 2024, com maior impacto nos “Retomadores”, mantendo-se a tendência descendente observada nos últimos dois anos.

De notar que, à semelhança do sucedido em 2024, face ao diminuto n.º de respostas válidas obtidas por parte deste segmento (apenas 7 em 26), a amostra poderá não ser representativa do universo em causa e, por conseguinte, da avaliação efetuada.

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:

- 🌈 “Acondicionamento do produto”: **3,8 (95,0%);**
- 🌈 “Exatidão e clareza no sistema de faturação”: **3,7 (92,5%);**
- 🌈 “Competência técnica nas informações e esclarecimentos prestados”, “Facilidade em contactar a Empresa”, “Profissionalismo no atendimento telefónico”, “Qualidade do produto face às especificações técnicas” e “Preço do produto face à qualidade apresentada”: **3,5 (88,0%).**

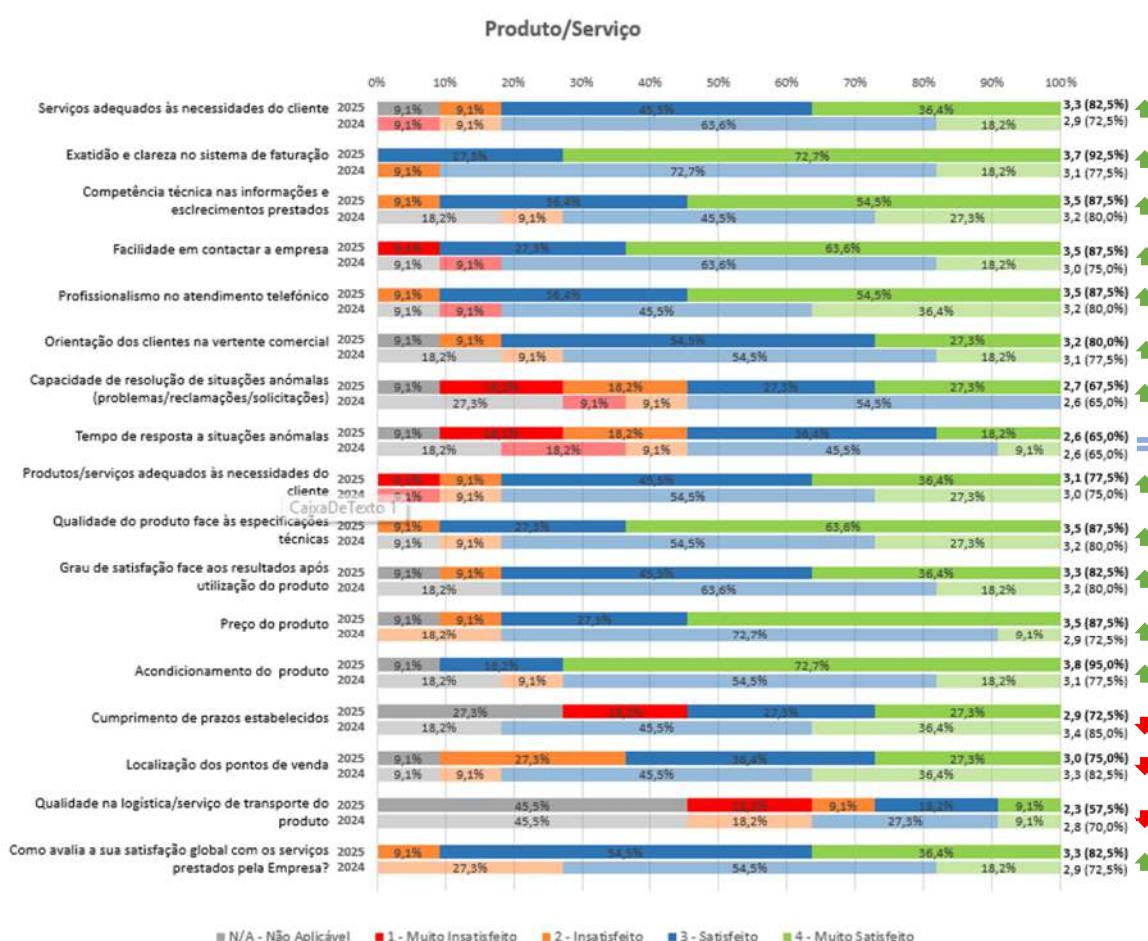


Figura 8. Satisfação com a Algar, nos diversos fatores de serviço, em 2025 versus 2024 (Produto/Serviço).

Por outro lado, com as menores pontuações atribuídas, ainda assim acima da pontuação média teórica (2,5), surge a maioria dos restantes fatores de serviço, cujas pontuações oscilaram entre 3,3 (83%) e 2,6 (65%), sendo de destacar, com a pontuação mais baixa:

- 🌈 “Tempo de resposta a situações anómalas”: **2,6 (65%).**

Abaixo da pontuação média teórica (2,5) encontra-se apenas o fator de serviço “Qualidade na logística/serviço de transporte do produto” com uma avaliação de **2,3 (58%)**.

Relativamente à avaliação dos **fatores de serviço**, em 2025, os resultados foram, **maioritariamente, superiores** aos de 2024, com o “Acondicionamento do produto” a **apresentar a subida mais acentuada (+23%)**, contrariamente ao “Cumprimento de prazos estabelecidos”, à “Localização dos pontos de venda” e à “Qualidade na logística/serviço de transporte do produto”, registando este último a descida com maior expressão (-17,9%).

No **cômputo geral**, a evolução de **2024 para 2025** revela-se **bastante positiva**, registando um **aumento significativo de 10 p.p.**, sendo evidenciada pelo aumento dos níveis de satisfação associados à maioria dos **fatores de serviço**. Esta evolução posiciona a “Satisfação global com os serviços prestados pela Empresa” muito próxima do nível de “Muito Satisfeitos”.

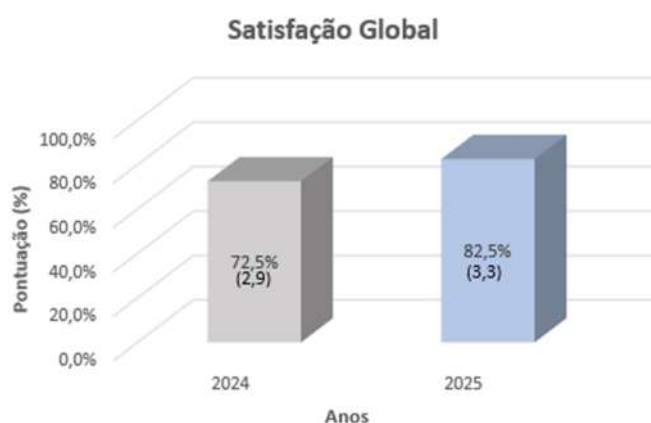


Figura 9. Evolução da Satisfação Global (Produto/Serviço), com os serviços prestados pela Algar, S.A. (2024/2025).

De notar que, à semelhança do sucedido em 2024, face ao diminuto n.º de respostas válidas obtidas por parte deste segmento (9%), o qual se manteve inalterado, e que se centra, maioritariamente, na tipologia de clientes “Composto Nutrverde” (6,5%), 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

De acordo com a análise dos resultados obtidos, constata-se que, na generalidade, **todos os fatores de serviço foram pontuados com valores elevados e 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.)”: **3,4 (85,0%)**;
- “Competência técnica nas informações e esclarecimentos prestados” e “Estado de conservação dos equipamentos disponibilizados”: **3,3 (82,5%)**;
- “Horário de recolha adequado às necessidades”, “Quantidade de equipamentos disponibilizados” e “Informação ambiental disponibilizada (regras de separação de resíduos, etc.)”: **3,2 (80,0%)**.

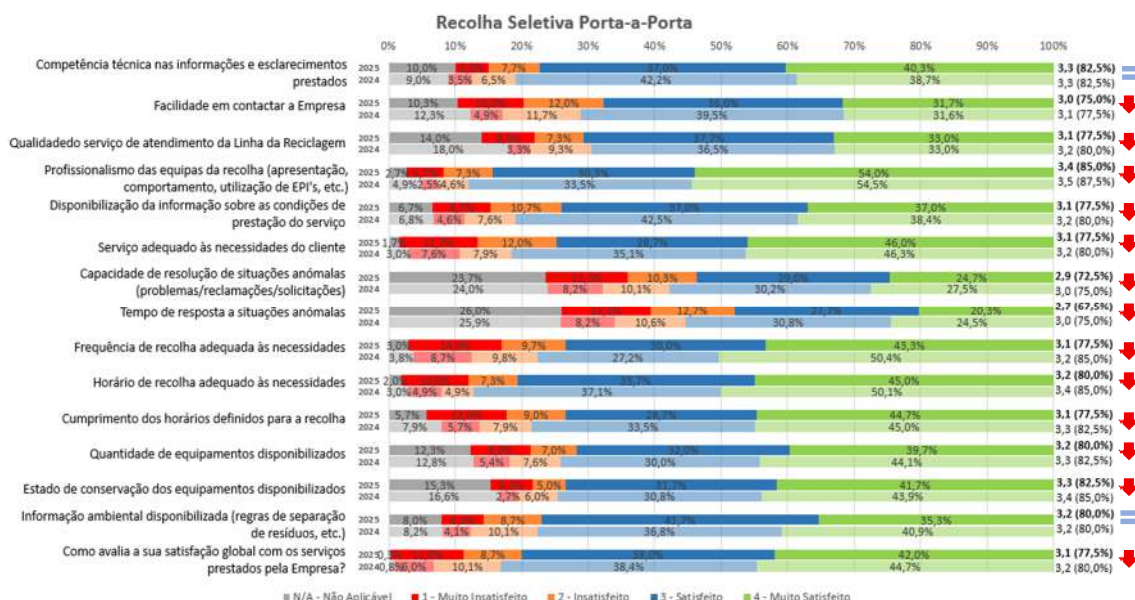


Figura 10. Satisfação com a Algar, nos diversos fatores de serviço, em 2025 versus 2024 (Recolha Seletiva PaP).

Com as menores pontuações atribuídas, a oscilarem entre 3,1 (78%) e 2,7 (68%), mas, ainda assim, a ocuparem posições elevadas na escala de avaliação, surgem os seguintes fatores de serviço:

- “Capacidade de resolução de situações anómalas (problemas/reclamações/solicitações)”: **2,9 (72,5%)**;
- “Tempo de resposta a situações anómalas”: **2,7 (67,5%)**.

Confrontando os resultados de **2024** com os de **2025**, observa-se uma **diminuição generalizada na avaliação de todos os fatores de serviço**, com exceção dos fatores “Competência técnica nas informações e esclarecimentos prestados” e “Informação ambiental disponibilizada

(regras de separação de resíduos, etc.)”, que mantiveram os níveis de satisfação, culminando numa ligeira **degradação no seu grau de satisfação**.

No entanto, conforme já referido anteriormente, **todos os fatores de serviço mantiveram pontuações superiores à pontuação média teórica (2,5)** em ambos os anos, 2024 e 2025, o que indica que, embora a **satisfação global tenha sofrido uma ligeira diminuição**, os fatores de serviço apresentam **níveis de satisfação** bons e de forma consistente.

No cômputo geral, em termos de “**Satisfação global com os serviços prestados pela Algar, S.A.**”, regista-se em 2025, face a 2024, um ligeiro decréscimo de **3,2 (80,0%)** para **3,1 (77,5%)**, ao qual corresponde uma redução de apenas **0,1 valores** (equivalente a **-2,5 p.p.**), mantendo a mesma posição na escala de avaliação de “Satisfeitos” (3), e acima da pontuação média teórica (2,5).

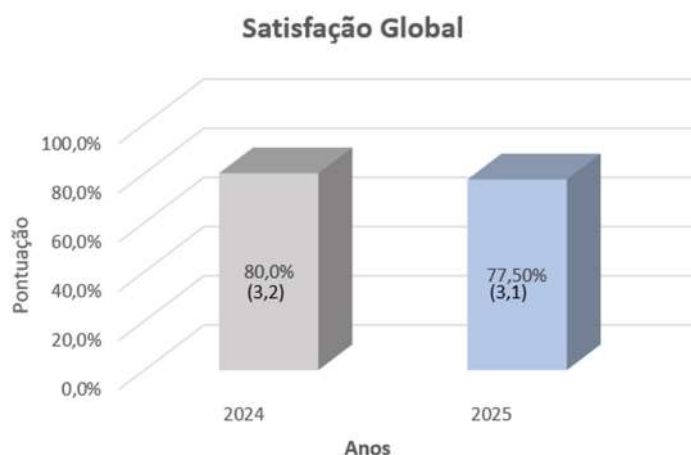


Figura 11. Evolução da Satisfação Global (Recolha Seletiva PaP), com os serviços prestados pela Algar, S.A. (2024/2025).

No que diz respeito ao **número de respostas válidas**, verificou-se uma **diminuição de 67 respostas** em 2025, face a 2024, correspondendo a **-18%**. Das **300 respostas válidas** registadas em 2025, **70** dizem respeito ao “**Fluxo doméstico**” e as restantes **230** ao “**Comércio a Reciclar**”.

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 capacidade/frequência de recolha dos ecopontos	24%
2. Melhoria da limpeza /desinfecção dos ecopontos	14%
3. Melhoria do estado de conservação dos ecopontos e do tempo de substituição/reparação	14%
4. Aumento da quantidade de ecopontos disponíveis	10%
5. Melhoria na frequência de limpeza e recolha de envolventes	10%
6. Reforço da capacidade de monitorização e intervenção, com tempos de reação mais céleres (Ex. Enchimento de ecopontos, avaria/necessidade de manutenção dos equipamentos)	10%
7. Adequação do horário de funcionamento de instalações (mais alargado e abertura ao fim-de-semana)	5%
8. Melhoria do sistema de atendimento e do tempo de resposta a solicitações no âmbito da atividade de R.S., por parte da LdR (ex. recolha de ecopontos cheios)	5%
9. Direcionar o questionário ao tipo de serviço prestado	5%
10. Adequação dos horários de recolha às necessidades do concelho	5%
II. JUNTAS DE FREGUESIA	
1. Melhoria de frequência associada à R.S de resíduos	50%
2. Alteração da localização de ilhas	50%
III. SIGRE	
1. Melhoria no acondicionamento, tendo em vista um melhor aproveitamento do espaço no contentor	20%
2. Melhoria na comunicação entre as partes envolvidas	20%
3. Maior flexibilidade perante situações anómalas	20%
4. Satisfação com o serviço prestado	20%
5. Diminuição do tempo de espera dos transportes para carregamento	20%
IV. PRODUTO/SERVIÇO	
1. Maior disponibilidade do Produto	43%
2. Possibilidade de entregas ao domicílio	14%
3. Cumprimento dos horários estabelecidos para a entrega	14%
4. Insatisfação com o serviço prestado ao nível das retomas (muito lento)	14%
5. Maior abrangência na receção dos vários tipos de resíduos	14%
V. RECOLHA SELETIVA PAP	
1. Melhoria do serviço de recolha ao nível da assiduidade/frequência/regularidade	27%
2. Satisfação com o serviço prestado, de uma forma geral	16%
3. Necessidade de fornecimento de sacos, insuficientes em alguns casos	11%
4. Melhoria na comunicação com o cliente (ex. Promoção de campanhas de sensibilização para o correto uso do contentor de biorresíduos; Divulgação do serviço; Divulgação regras de separação dos materiais; Aviso prévio em caso de impossibilidade de recolha e reagendamento; Envio da calendarização da recolha; Tempo de resposta/ausência de resposta a telefonemas e emails; Linha de apoio ao cliente mais direta e eficiente para agilização do atendimento e resolução de problemas de forma mais célere; Informação disponibilizada em inglês)	10%
5. Satisfação com as equipas de recolha	7%
6. Serviço, apesar de solicitado, não chegou a ser realizado	6%
7. Melhoria do serviço de recolha ao nível do horário praticado, o qual se revela inadequado (muito cedo ou horário incompatível com o estabelecimento; Falta de consistência)	5%
8. Lavagem e Manutenção/Substituição dos contentores	4%
9. Insatisfação com as equipas de recolha (ex. Comunicação difícil; Falta de profissionalismo)	4%
10. Recolha de outros fluxos (Orgânicos, Paletes de madeira, REEE, Verdes)	3%
11. Maior capacidade de resposta às solicitações dos clientes	3%
12. Insatisfação com o serviço prestado, de uma forma geral	2%
13. Outros (Atribuição de prémios para a empresa que mais e melhor separou os resíduos; Contentores de menores dimensões para ocuparem menos espaço; Contentores localizados em área privada com possibilidade de acesso)	2%
14. Disponibilização de contentores na proximidade para deposição de outros tipos de resíduos (ex. resíduos alimentares)	1%

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 respectivos 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 assim o seu nível de satisfação.

10. Conclusão

Do estudo efetuado, poderá concluir-se que a avaliação dos serviços prestados pela Algar, S.A., em 2025, embora com um decréscimo em relação ao ano transato (2,84), continua a ser positiva para os diferentes tipos de clientes auscultados, considerando o posicionamento da sua “Satisfação Global” (2,82) na escala de avaliação “Nível 3 – Satisfeito”.

Este decréscimo resulta da diminuição, generalizada, da avaliação da satisfação global com os serviços prestados por parte dos vários segmentos, verificando-se, apenas no segmento “Produto/Serviço”, uma **evolução positiva**.

Numa análise mais fina, por segmento, verifica-se que é nos **clientes “SIGRE”, que se mantém o maior nível de satisfação** com os serviços prestados (3,4). Em **posição oposta** e com maiores reservas, surgem os clientes “**Câmaras e Empresas Municipais**” (2,2) e “**Juntas de Freguesia**” (2,1) a merecer maior atenção, com pontuação **abaixo da média teórica (2,5)**, conforme ilustra a figura seguinte:

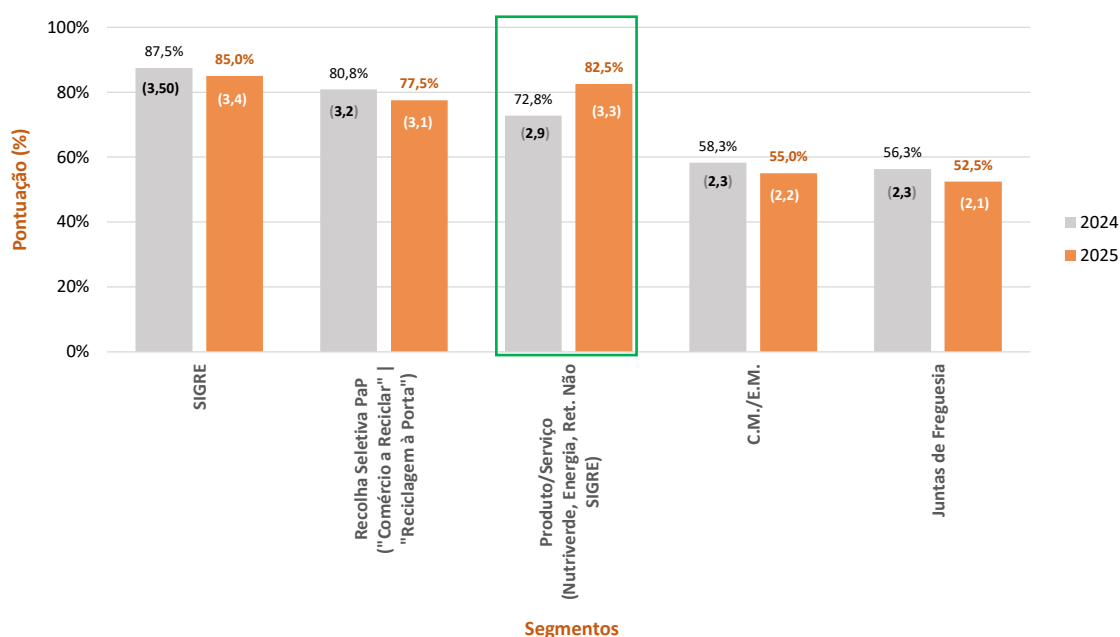


Figura 12. Evolução da avaliação da “Satisfação Global” com os serviços prestados pela Algar, S.A., entre 2024 e 2025, por parte dos diversos segmentos.

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-me na atividade de recolha seletiva de resíduos de embalagem, destacando-se:

-  Frequência de recolhas (JF e C.M/E.M);
-  Estado geral de conservação e limpeza de ecopontos (JF e C.M/E.M);
-  Capacidade de resolução de situações anómalas (problemas/reclamações/solicitações) (JF e C.M/E.M);
-  Número ecopontos disponibilizados (JF e C.M/E.M);
-  Tempo de resposta a situações anómalas (JF e C.M/E.M);
-  Qualidade do serviço de atendimento da linha da reciclagem (C.M/E.M);
-  Informação ambiental disponibilizada (regras de separação de resíduos, etc.) (JF);
-  Localização de ecopontos (JF);
-  Qualidade na logística/serviço de transporte do produto (Produto/Serviço).

Espera-se que, com o desenvolvimento das ações de melhoria que vierem a ser propostas, em resposta 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.

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.

Importa referir que, perante a manutenção das dificuldades na contratação e retenção de trabalhadores, enquanto recursos fundamentais para uma gestão eficaz das atividades, a Algar, S.A. reforçará a colaboração com os Municípios e demais parceiros estratégicos, mantendo um diálogo transparente que permita a adoção de soluções partilhadas capazes de equilibrar a eficiência operacional, a qualidade do serviço e a viabilidade económica. Esta abordagem conjunta será determinante para assegurar um modelo de gestão de resíduos mais sustentável, resiliente e alinhado com as necessidades das comunidades.

O período de 2026 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.

QUESTÃO	MÉDIA AVALIAÇÃO (1-4)	IDENT. CLIENTES (1-2)	AVALIAÇÃO	Comentários/ Sugestões de Melhoria	PLANO DE AÇÕES	RESPONSÁVEL	PRAZO IMPLEMENTAÇÃO	OBSERVAÇÕES
1. CÂMARAS E EMPRESAS MUNICIPAIS								
1.1 Frequência de recolhas	1,7	EM	Infralobo	2	-	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	No ano de 2025 verificou-se um crescimento significativo do número de recolhas realizadas nos equipamentos de deposição seletiva. No entanto, constatamos que em zonas onde os ecopontos são utilizados pelos estabelecimentos comerciais ou alvo de deposições indevidas na zona exterior, a frequência de recolha poderá ser superior à necessidade real, motivo pelo qual é solicitado aumento de recolhas.
		CM	CM Silves	1			31/12/2026	
		CM	CM Lagoa	1			31/12/2026	
		CM	CM São Brás de Alportel	1			31/12/2026	
		CM	CM Faro	2			31/12/2026	
		CM	CM Vila do Bispo	1			31/12/2026	
		CM	CM Castro Marim	1			31/12/2026	
		CM	CM Alcoutim	2			31/12/2026	
		EM	EMARP	1			31/12/2026	
		EM	Taviraverde	1			31/12/2026	
1.2 Estado geral de conservação e limpeza de ecopontos	1,8	CM	CM Loulé	2	-	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	No ano de 2025, efetuamos menos lavagens de contentores e menos substituições de equipamentos, o que originou umaredução na avaliação.
		CM	CM Vila Real de Santo António	2			31/12/2026	
		EM	Infralobo	2			31/12/2026	
		EM	Ambiohão	2			31/12/2026	
		CM	CM Silves	1			31/12/2026	
		CM	CM Lagoa	1			31/12/2026	
		CM	CM São Brás de Alportel	2			31/12/2026	
		CM	CM Faro	2			31/12/2026	
		CM	CM Vila do Bispo	1			31/12/2026	
		EM	Inframoura	2			31/12/2026	
1.3 Capacidade de resolução situações anómalas (problemas / reclamações / solicitações)	2,1	CM	CM Castro Marim	1	-	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	Aumento do n.º de tickets e à ausência de um colaborador durante 4 meses, o que condicionou a capacidade de resposta e de tratamento. Verificou-se um aumento de 15% no n.º de tickets rececionados em 2025 face a 2024, correspondente a um acréscimo de 1.384 tickets. Ainda assim, registou-se uma evolução positiva, tendo sido alcançados 91% do objetivo em 2025, comparativamente com 77% em 2024, apesar do aumento significativo do volume. Ao nível do orçamento, estava previsto o reforço temporário de um apoio à produção, entre abril e novembro, para auxiliar nas tarefas administrativas, nomeadamente no tratamento de tickets. No entanto, em 2025, esta contratação apenas se concretizou no mês de agosto. Importa ainda referir que 57% dos tickets com tempo de resposta superior a 10 dias correspondem ao período entre abril e julho de 2025, coincidindo com o período sem o referido reforço
		CM	CM Loulé	2			31/12/2026	
		CM	CM Vila Real de Santo António	2			31/12/2026	
		EM	Infralobo	2			31/12/2026	
		EM	Ambiohão	2			31/12/2026	
		CM	CM Silves	2			31/12/2026	
		CM	CM Lagoa	2			31/12/2026	
		CM	CM São Brás de Alportel	2			31/12/2026	
		EM	Inframoura	2			31/12/2026	
		CM	CM Castro Marim	2			31/12/2026	
1.4 Número de ecopontos disponibilizados	2,2	EM	EMARP	2	-	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	
		CM	CM Loulé	2			31/12/2026	
		CM	CM Vila Real de Santo António	2			31/12/2026	
		EM	Taviraverde	1			31/12/2026	
		CM	CM Alcoutim	2			31/12/2026	
		CM	CM Castro Marim	1			31/12/2026	
		CM	CM São Brás de Alportel	1			31/12/2026	
		CM	CM Lagoa	2			31/12/2026	
		CM	CM Silves	2			31/12/2026	
		EM	Infralobo	2			31/12/2026	
1.5 Tempo de resposta a situações anómalas	2,2	CM	CM Loulé	2	-	ARS/ ACS (Idalécia Rodrigues /Maria Carolino)	31/12/2026	A avaliação atribuída ao tempo de resposta a situações anómalas poderá estar associada, em alguns casos, à perceção do tempo total necessário para a resolução das ocorrências. Este processo segue o fluxo normal de tratamento dos tickets, que inclui o seu registo por parte da Linha da Reciclagem, a análise e tratamento por parte da ALGAR e o consequente fecho pela Linha da Reciclagem. Determinadas situações anómalas podem envolver diferentes intervenientes ou requerer validações operacionais adicionais, o que pode influenciar o tempo necessário até à sua resolução definitiva. No que respeita às questões relacionadas com a plataforma da Linha da Reciclagem e ao suporte prestado aos prestadores de serviço, as respostas são normalmente asseguradas de
		CM	CM Vila Real de Santo António	2			31/12/2026	
		CM	CM Portimão	2			31/12/2026	
		CM	CM Loulé	2			31/12/2026	
		EM	EMARP	2			31/12/2026	
		CM	CM Castro Marim	2			31/12/2026	
		CM	Inframoura	1			31/12/2026	
		CM	CM Lagoa	2			31/12/2026	
		CM	CM Silves	2			31/12/2026	
		EM	Infralobo	2			31/12/2026	
1.6 Qualidade do serviço de atendimento da LdR	2,3	CM	CM Loulé	2	-	ARS/ ACS (Idalécia Rodrigues /Maria Carolino)	31/12/2026	A avaliação menos favorável registada por alguns municípios relativamente ao serviço de atendimento da Linha da Reciclagem em 2025 poderá estar associada a constrangimentos operacionais e a picos de volume de contactos registados ao longo do ano, particularmente em entidades com maior número de tickets, como é o caso da EMARP e do Município de Lagoa. Com a entrada em funcionamento do novo modelo de atendimento, assegurado por um prestador externo (Manpower), iniciou-se uma fase de transição que poderá implicar um período de adaptação e consolidação de procedimentos. Ainda assim, a médio prazo, esta alteração constitui uma oportunidade para reforçar a qualidade, a consistência e a eficiência do serviço prestado. Como principais oportunidades de melhoria identificam-se: • Reforço da uniformização de procedimentos de atendimento e registo de tickets; • Melhoria da comunicação e do acompanhamento dos pedidos submetidos pelos municípios; • Redução dos tempos de resposta; • Monitorização mais próxima das interações com os municípios que apresentaram menor nível de satisfação; •Reforço da formação e do acompanhamento da nova equipa de atendimento durante o período de transição.
		CM	CM Vila Real de Santo António	2			31/12/2026	
		CM	CM Portimão	2			31/12/2026	
		EM	EMARP	1			31/12/2026	
		CM	CM Castro Marim	2			31/12/2026	
		CM	CM Vila do Bispo	2			31/12/2026	
		CM	CM São Brás de Alportel	1			31/12/2026	
		CM	CM Lagoa	2			31/12/2026	
		CM	CM Silves	1			31/12/2026	
		CM	CM Infralobo	2			31/12/2026	

QUESTÃO	MÉDIA AVALIAÇÃO (1-4)	IDENT. CLIENTES (1-2)	AVALIAÇÃO	Comentários/ Sugestões de Melhoria	PLANO DE AÇÕES	RESPONSÁVEL	PRAZO IMPLEMENTAÇÃO	OBSERVAÇÕES
1.7 Satisfação Global com os serviços prestados	2,2	Clientes "Muito Insatisfeitos" (1) e "Insatisfeitos" (2)		1. Melhoria da capacidade/frequência de recolha dos ecopontos (CM Lagoa: "Aumento da capacidade de recolha de Ecopontos. Aumento significativo da frequência de recolha dos ecopontos (época Alta)" CM Vila do Bispo: "Recolha mais frequente" EMARP: "Aumentar a frequência de recolha dos ecopontos, de forma a evitar a acumulação de resíduos e garantir melhores condições de limpeza e funcionamento." Tavirverde: "Continuidade de problemas graves na frequências de recolha de RU recicláveis." CM Loulé: "Aumentar a frequência de recolha dos equipamentos (ecopontos)")	a) Melhoria no acompanhamento das equipas de recolha seletiva de ecopontos, Comércio a Reciclar e Reciclagem à porta, para assegurar as recolhas atempadamente, de modo, a reduzir as reclamações. b) Identificação dos contentores e aderentes alvo de maior número de reclamações, para análise de causas. c) Aquisição de 1350 contentores para substituição de equipamentos avariados e para 100 novos pontos de recolha d) Contratação de 2 chefes de equipas e 1 fiscal na área da Recolha Seletiva. e) Implementação de sensores de enchimento nos ecopontos.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	
				2. Aumento da quantidade de ecopontos disponíveis (CM Lagoa: "Aumento da quantidade de Ecopontos disponíveis." Tavirverde: "Continuidade de problemas graves na taxa de disponibilização de ecopontos")	a) Aquisição de 1350 contentores para substituição de equipamentos avariados e para 100 novos pontos de recolha	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	
				3. Melhoria da limpeza /desinfecção dos ecopontos (CM Lagoa: "Realizar Lavagem e desinfecção dos ecopontos" Tavirverde: "A higienização de equipamentos apresenta baixo índice qualidade" CM Loulé: "Limpeza/higienização dos equipamentos"	a) Assegurar equipas de recolha adequadas à produtividade dos equipamentos, com recurso a prestadores de serviços, de modo a manter as equipas de lavagem afetas a esta atividade.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	
				4. Melhoria do estado de conservação dos ecopontos e do tempo de substituição/reparação (CM Lagoa: "Melhoria nos tempos de substituição e reparação de ecopontos danificados"; Tavirverde: "A manutenção de equipamentos apresenta baixo índice qualidade"; CM Loulé: " Substituição dos equipamentos de apesar de se encontrarem operacionais, apresentam-se degradados causando uma má imagem ao município")	a) Melhoria no acompanhamento das equipas de recolha seletiva de ecopontos, Comércio a Reciclar e Reciclagem à porta, para assegurar as recolhas atempadamente, de modo, a reduzir as reclamações. b) Identificação dos contentores e aderentes alvo de maior número de reclamações, para análise de causas. c) Aquisição de 1350 contentores para substituição de equipamentos avariados e para 100 novos pontos de recolha d) Contratação de 2 chefes de equipas e 1 fiscal na área da Recolha Seletiva.	ARS/ AMU (Idalécia Rodrigues/ Jorge Pereira Diogo Serra)	31/12/2026	
				5. Melhoria na frequência de limpeza e recolha de envoltentes (CM VB: "Limpeza e recolha de envoltentes dos ecopontos frequente" CM Loulé: "Limpeza regular dos pisos e zona envolvente aos ecopontos")	a) Assegurar equipas de recolha adequadas à produtividade dos equipamentos, com recurso a prestadores de serviços, de modo a manter as equipas de lavagem afetas a esta atividade.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	
				6. Adequação do horário de funcionamento de instalações (mais alargado e abertura ao fim-de-semana) (CMVB: "Disponibilização de horário mais alargado da Estação de transferência e abertura aos fins de semana."		AP (Carlos Junca)		
				7. Melhoria do sistema de atendimento e do tempo de resposta a solicitações no âmbito da atividade de R.S., por parte da LdR (ex. recolha de ecopontos cheios) (EMARP: "Melhorar o sistema de atendimento e resposta aos munícipes, assegurando que os alertas relativos a contentores cheios são atendidos de forma célere e eficaz, dado que têm sido recebidas diversas reclamações sobre a falta de resposta da linha de reciclagem")	(Manpower), garantindo a correta aplicação dos procedimentos e a qualidade do atendimento prestado; b) Reforço da formação inicial e contínua da equipa de atendimento, com foco no conhecimento dos processos operacionais e na gestão eficaz de pedidos; c) Monitorização regular dos indicadores de desempenho do atendimento, nomeadamente tempos de resposta, tempos de resolução e qualidade do registo dos tickets; d) Revisão e otimização de procedimentos internos, com vista a simplificar fluxos de comunicação e acelerar a resolução de ocorrências; e) Acompanhamento específico dos municípios com avaliação menos favorável, promovendo uma maior proximidade e recolha de feedback sempre que necessário; f) Análise periódica dos tickets registados, de forma a identificar padrões recorrentes e implementar medidas preventivas ou corretivas.	ARS/ ACS (Idalécia Rodrigues /Maria Carolino)	31/12/2026	
				8. Reforço da capacidade de monitorização e intervenção, com tempos de reação mais céleres (enchimento de ecopontos, avaria/necessidade de manutenção dos equipamentos) (EMARP: "Reforçar a capacidade de monitorização e intervenção, garantindo tempos de reação mais rápidos sempre que são identificadas situações de enchimento, avaria ou necessidade de manutenção dos equipamentos" CM Loulé: " Aumento da capacidade de resposta perante situações anómalas")	a)Reforço da monitorização dos tempos de resposta e resolução de situações anómalas registadas na plataforma; b)Melhoria do acompanhamento e atualização do estado das ocorrências reportadas; c)Reforço da articulação entre equipas de atendimento e equipas operacionais envolvidas na resolução das ocorrências; d)Análise periódica de tickets para identificação de oportunidades de melhoria.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	
				9. Direcionar o questionário ao tipo de serviço prestado (Tavirverde: "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 de RU recicláveis e deposição de RU indiferenciados na ET)"	a) Avaliar, junto da EGF, a possibilidade de direcionar mais as questões ao tipo de serviço alvo de avaliação, tornando-as mais objetivas	ARS (Idalécia Rodrigues)	30/04/2026	
				10. Adequação dos horários de recolha às necessidades do concelho (Tavirverde: "Os horários de recolha de RU recicláveis praticados não se encontram ajustados à realidade e necessidades das localizações de ecopontos do concelho, dando origem a elevadas taxas de ocorrências (ecopontos cheios, a transbordar), consequentemente, um índice de satisfação de utilizadores baixo e elevadas taxas de reclamações.")	Constatou-se que o n.º de reclamações de ecopontos cheios, reduziram 52% no município de Tavira no ano de 2023 para o ano de 2025 (631 reclamações no ano de 2023, 392 em 2024 e 329 em 2025). Considerando que a qualidade de recolha se manteve, aumentando o n.º de contentores recolhidos, desde a alteração dos horários no ano de 2023, verifica-se que esta indicação carece de uma verificação mais próxima com o município.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	

QUESTÃO	MÉDIA AVALIAÇÃO (1-4)	IDENT. CLIENTES (1-2)	AVALIAÇÃO	Comentários/ Sugestões de Melhoria	PLANO DE AÇÕES	RESPONSÁVEL	PRAZO IMPLEMENTAÇÃO	OBSERVAÇÕES							
2. JUNTAS DE FREGUESIA															
2.1 Frequência de recolhas	1.6	Junta de Freguesia de Porches	2	-	a) Melhoria no acompanhamento das equipas de recolha seletiva de ecopontos, Comércio a Reciclar e Reciclagem à porta, para assegurar as recolhas atempadamente, de modo, a reduzir as reclamações.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026								
		Junta Freguesia de Tavira	1		b)Identificação dos contentores e aderentes alvo de maior número de reclamações, para análise de causas.		31/12/2026								
		Junta de Freguesia de Odeleite	1		c) aquisição de 1350 contentores para substituição de equipamentos avariados e para 100 novos pontos de recolha		31/12/2026								
		União Freguesias Faro	1		d) Contratação de 2 chefes de equipas e 1 fiscal na área da Recolha Seletiva.		31/12/2026								
		União das Freguesias de Lagoa e Carvoeiro	1		e) Implementação de sensores de enchimento nos ecopontos		31/12/2026								
		Junta Freguesia de Sagres	2												
2.2 Estado geral de conservação e limpeza dos ecopontos	1.8	Junta de Freguesia de Porches	2	-	a) Asseguar equipas de recolha adequadas à produtividade dos equipamentos, com recurso a prestadores de serviços, de modo a manter as equipas de lavagem afetas a esta atividade.	ARS/ AMU (Idalécia Rodrigues/ Jorge Pereira Diogo Serra)	31/12/2026								
		Junta Freguesia de Tavira	1		b) Aquisição de 1350 contentores para substituição de equipamentos avariados e para 100 novos pontos de recolha		31/12/2026								
		União Freguesias Faro	1		c) Contratação de 2 chefes de equipas e 1 fiscal na área da Recolha Seletiva.		31/12/2026								
		União das Freguesias de Lagoa e Carvoeiro	1												
		Junta Freguesia de São Gonçalo de Lagos	1												
2.3 Informação ambiental disponibilizada (regras de separação de resíduos, etc.)	1.8	Junta de Freguesia de Odeleite	2	-	No seguimento do exposto nas "Observações", proceder ao envio de comunicação às Juntas de Freguesia com informação sobre os meios disponíveis, incluindo cartaz com os respetivos contactos para divulgação junto da população. Em simultaneo deverá disponibilizar-se o banner publicitário da linha para que as Juntas de Freguesia o possam colocar no seu website e assim informar a população.	ACS (Maria Carolino)	30/06/2026	Presume-se que as Juntas de Freguesia possam alegar a ausência de informação relativamente às regras de separação de resíduos. Contudo, importa salientar que a ALGAR disponibiliza, através do seu website, informação detalhada sobre a separação seletiva. Adicionalmente, o grupo EGF, ao qual a ALGAR pertence, assegura o Serviço de Atendimento ao Cidadão (gratuito) – Linha da Reciclagem, acessível pelo contacto telefónico 800 911 400 - onde são prestados esclarecimentos sobre a respetiva temática e, igualmente, através do respetivo website, onde é disponibilizada informação ambiental sobre a correta gestão de resíduos e separação seletiva.							
		Junta de Freguesia de Tavira	2												
		Junta de Freguesia de Sagres	2												
		União das Freguesias de Lagoa e Carvoeiro	1												
		União Freguesias Faro	2												
		Junta Freguesia de São Gonçalo de Lagos	2												
		2.4 Número de ecopontos disponibilizados	2.1						Junta Freguesia de Tavira	2	-	a) Aquisição de 1350 contentores para substituição de equipamentos avariados e para 100 novos pontos de recolha	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026	
									Junta de Freguesia de Odeleite	1					
União Freguesias Faro	2														
União das Freguesias de Lagoa e Carvoeiro	2														
Junta de Freguesia Sagres	2														
Junta Freguesia de São Gonçalo de Lagos	1														
2.5 Localização de ecopontos	2.2	Junta Freguesia de Tavira	2	-	a) Aquisição de 1350 contentores para substituição de equipamentos avariados e para 100 novos pontos de recolha	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/12/2026								
		Junta de Freguesia de Odeleite	2												
		União Freguesias Faro	1												
		Junta de Freguesia de Alferce	2												
		União das Freguesias de Lagoa e Carvoeiro	2												
		Junta Freguesia de São Gonçalo de Lagos	2												
2.6 Tempo de resposta a situações anómalas	2.3	Junta Freguesia de Tavira	1	-	a) Reforço da monitorização dos tempos de resposta e resolução de situações anómalas registadas na plataforma; b)Melhoria do acompanhamento e atualização do estado das ocorrências reportadas; c)Reforço da articulação entre equipas de atendimento e equipas operacionais envolvidas na resolução das ocorrências; d)Análise periódica de tickets para identificação de oportunidades de melhoria.	ARS/AP (Idalécia Rodrigues/ Carlos Juncal)	31/12/2026								
		Junta de Freguesia de Odeleite	1				31/12/2026								
		União Freguesias Faro	1				31/12/2026								
		Junta de Freguesia de Alferce	2				31/12/2026								
2.7 Capacidade de resolução de situações anómalas (problemas / reclamações / solicitações)	2.4	Junta Freguesia de Tavira	1	-	a) Implementar o módulo de "tratamento de constatações" de forma a facilitar a análise de causas de reclamações diretamente na plataforma da LdR. b)Melhoria no acompanhamento das equipas de recolha seletiva de ecopontos, comercio a reciclar e Reciclagem à porta, para assegurar as recolhas atempadamente, de modo, a reduzir as reclamações. c)Sistematização do procedimento de análise aos tempos de resposta aos tickets. d)Identificação dos contentores e aderentes alvo de maior número de reclamações, para análise de causas.	ARS/AP (Idalécia Rodrigues/ Carlos Juncal)	31/12/2026								
		Junta de Freguesia de Odeleite	1				31/12/2026								
		Junta de Freguesia Sagres	2				31/12/2026								
							31/12/2026								
2.8 Satisfação Global com os serviços prestados	2.1	Sem sugestões de melhoria apresentadas por Clientes "Muito Insatisfeitos" (1) ou "Insatisfeitos" (2).		-	-	-	-	-							
3. SIGRE (EG/Retomadores)															
3.1 Satisfação Global com os serviços prestados	3.4	Sem sugestões de melhoria apresentadas por Clientes "Muito Insatisfeitos" (1) ou "Insatisfeitos" (2).		-	-	-	-	-							
4. PRODUTO/SERVIÇO (Composto Nutriverde/Energia/Retomadores Não SIGRE)															
4.1 Qualidade na logística/serviço de transporte do produto	2,3	Nutriverde	Hugo Roque	1	-	ATID/AP (Miguel Nunes/ Carlos Juncal)	-	A Algar não faz o serviço de entrega de composto, por não ter meios afetos a esta atividade e devido à de recursos humanos e materiais de outras atividades, que poderiam colaborar nestas entregas.							
		Não SIGRE	Ambioplasic	1											
		Nutriverde	Cecília Fernanda Gonçalves Tiago	2											
4.2 Satisfação Global com os serviços prestados	3,3	Clientes "Insatisfeitos" (2)		1. Maior disponibilidade do Produto (Hans dieter themmann: "Irregularidade de disponibilidade do produto.")		AP (Carlos Juncal)		O compostagem é um processo biológico que está dependente de alguns fatores: arejamento e humidade. Quer por excesso, quer por defeito, ambos condicionam a biodegradação da matéria orgânica, sendo que alguma s vezes não conseguimos obviar estas variáveis. Por exemplo em longos período de chuva, pois a operação final de crivagem não pode ser efetuada, logo, não há produção de produto.							

QUESTÃO	MÉDIA AVALIAÇÃO (1-4)	IDENT. CLIENTES (1-2)	AVALIAÇÃO	Comentários/ Sugestões de Melhoria	PLANO DE AÇÕES	RESPONSÁVEL	PRAZO IMPLEMENTAÇÃO	OBSERVAÇÕES
5. RECOLHA SELETIVA PORTA-A-PORTA								
5.1 Satisfação Global com os serviços prestados	3,1	Clientes "Muito Insatisfeitos" (1) e "Insatisfeitos" (2)		1. Melhoria do serviço de recolha ao nível do horário praticado, o qual se revela inadequado (muito cedo ou horário incompatível com o estabelecimento; Falta de consistência) (R Catarino Ourivesaria Coimbra: "gostava de saber e ser esclarecido qual a hora que posso colocar os sacos para serem recolhidos ? Quando saíu às 20h do estabelecimento não posso colocar à porta porque durante a noite os sacos ficou sujeitos a vandalismo o que eu compreendo , já tenho vindo às 8 horas e já passaram à minha porta e foi-me informado que não voltam a passar , gostaria de saber o que devo fazer para recolherem os meus sacos e as minhas caixas de papelão já desmontadas, terei que passar a dormir no estabelecimento?" (CS) Brunóptica: "Nunca passam durante o horário de funcionamento da loja, passam sempre antes do horário de abertura do estabelecimento." (CS) 2. Necessidade de fornecimento de sacos, insuficientes em alguns casos (-MARQUES & CAIANO, LDA.: "Frequente não deixarem sacos em quantidade suficiente" (CS) - Julfoto: "Raramente ha entrega dos sacos para fazer a reciclagem e quando há são entregues em quantidades mínimas" (CS) - Sedosa Surpresa Lda: "Nós somos um café no centro histórico. O serviço só funcionou nos meses de março e um pouco de abril e só com um tipo de saco para o reciclagem de todos. Depois quando acabámos os sacos os funcionários nunca passaram por aí para trazer os sacos. Eu nunca vi ninguém. Tentei pedir os sacos muitas vezes mas sempre disseram que não havia disponibilidade. Só para nós, para os outros restaurantes ao nosso lado havia!! Não sei porque. Para o resto do verão fizeram sem o vosso serviço" (CS) - Nuno Martins Unipessoal Lda: "Deixarem mais sacos para reciclar e recolher mais vezes" (CS) - Arrumos - Dedicated Woodworking & Carpentry, Unipessoal Lda: "A entrega de sacos é mínima e por vezes inexistente" (CS) - Rise2opportunity: "NUNCA TIVE UMA ÚNICA RECOLHA, nunca fui respondida sobre quando recolheriam, nunca mais recebi sacos, SERVIÇO HORRÍVEL, sem nenhuma responsabilidade! Péssimo, era melhor não oferecerem o serviço se não o fazem" (CS) - Helena & Sara, Lda (BOWEN - Luxury, Suites): "A Algar foi contactada para fornecimento de sacos para reciclagem. Ate hoje ainda ninguém apareceu" (CS) - Pastelaria Lua Azul: "Melhor empatia com os comerciantes e mais entregas de sacos" (CS) - Marco Jorge & Rita Costa Lda: "Bastante desagrada, mesmo apos varias reclamações, continuam a não fazer as recolhas, chegam a passar na rua e não vem a oficina , levam meses sem vir, e raramente tem sacos para deixar" (CS)) 3. Melhoria do serviço de recolha ao nível da assiduidade/frequência/regularidade (- MARQUES & CAIANO, LDA: "Frequência de dias dos serviços de recolha inadequado à realidade da empresa" (CS) - ODIANA: "Ano de 2025 foi um ano bastante complicado, raras vezes foram feitas as recolhas" (CS) - Restaurante Tempéus: "As recolhas não são realizadas com a periodicidade que as épocas (alta / baixa) exigem. De verão passam uma vez por mês e de inverno uma vez por semana" (CS) - Nuno Martins Unipessoal Lda: "Recolher mais vezes" (CS) - Rui Cravo - London Tiger Coffee: "Não fazem a recolha do lixo e reciclagem nos dias e horários devidos." (CS) - Agneta Sarkoz - Loja Transilvania: "A recolha deveria ser mais frequente" (CS) - IEFP, IP - Centro de Emprego e Formação Profissional do Barlavento: "A nossa insafistação deve-se ao não cumprimento das recolhas agendadas no Pólo de Formação de Silves" (CS) - Abadia rural Lda: "A mais de um mes que não vem recolher o cartão e o plástico que temos em armazém" (CS) - Tenazinha, Lda: "Deveriam ter mais equipas de recolha, especialmente no Verão altura em que passam largos períodos de tempo sem aparecer" (CS) - Farmácia Olhos d'Água: "Gostaria que passassem com frequência, ao menos, uma vez por semana, todo o ano" (CS) - Ipd 2020: "O serviço de recolha deveria ser semanal, no entanto há muitas semanas que não aparecem. Para facilitar o serviço, foi solicitado, pelos vossos funcionarios, para colocarmos os residuos na porta da empresa. É desagradivel manter sacos de residuos à porta durante um dia completo à espera de serem recolhidos, e temos que os guardar no final do dia, pois ninguém veio fazer a recolha" (CS) - Restaurante os salgados José António catuna & filhos Lda: "A satisfação na recolha depende da equipa que a realiza. A maior parte das recolhas que não se realizam é maioritariamente com a mesma equipa de trabalho" (CS) - Centro Ortopédico do Sul: "A recolha em algumas cidades também apresenta falhas — destaco o caso de Faro, onde a equipa esteve três semanas sem aparecer na loja. Esta situação gerou vários transtornos, agravados pela dificuldade de comunicação e pela demora na resolução do problema. Por este motivo, solicito que, na cidade de Faro, a recolha seja realizada duas vezes por semana" (CS) - My Portugal Experience by OCVillas: "A empresa deveria cumprir com o solicitado e acordado. Várias vezes solicitei que a recolha fosse feita durante o verão, mas tinha de ligar todas as semanas para agendar uma nova recolha, em vez de ser feita semanalmente como acordado. Por outras tantas vezes liguei e não me atenderam. Há meses que não vêm fazer a recolha dos residuos" (CS) - Vitrine media: "A empresa não cumpre os dias combinados para recolher o lixo. Passam-se semanas sem aparecer, deixando tudo acumulado. Péssima organização e total falta de respeito com o cliente" (CS) - TIAGO GODINHO UNIPESSOAL, LDA: "Raramente os técnicos passam para recolher o papel e cartão. Chegamos a esperar um mês pela recolha. Quando passam, indicam que passaram cá de madrugada e que nós é que deveríamos ter a loja aberta para lhe entregar o papel e cartão se temos essa necessidade. Não há rotina de dia quando passam. O serviço está em um nível muito mau" (CS) - Carveiro Clube-Actividades Turísticas, Lda.: "Na época alta tem que haver recolhas mais frequentes. Os contentores da reciclagem estão sempre a transbordar" (CS) - Movijovem - Pousada de Juventude de Faro: "Neste momento foram retirados os 2 contentores do lixo que se encontravam em frente ao edificio do IPDI, obrigando à deslocação diária e de mais de que uma vez por dia (pois não temos local para armazenamento do lixo) para os contentores em frente à escola Joaquim Magalhães. Estamos sem qualquer serviço de recolha de lixo neste momento" (CS) - Pitangaso: "Falta de colaboradores para efetuar a recolha da reciclagem" (CS) - SOFAPA LOULE: "São mais as vezes que não passam do que as que passam e as que passam o carro já vem cheio. Melhorias, basta passar 1 vez por semana conforme foi solicitado" (CS) - Clínica Veterinária Dra. Elisabete Paço Santos: "Poucos funcionários para poderem satisfazer as necessidades do serviço. Serviço só é feito esporadicamente e sem qualquer previsão de quando é feito novamente" (CS) - Marco Jorge & Rita Costa Lda: "Bastante desagrada, mesmo apos varias reclamações, continuam a não	a) Analisar cada a sugestão de melhoria apresentada pelos clientes, de modo a tentar intervir na sua resolução, sempre que justificável.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/07/2026	
					a) Analisar cada a sugestão de melhoria apresentada pelos clientes, de modo a tentar intervir na sua resolução, sempre que justificável.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/07/2026	
					a) Analisar cada a sugestão de melhoria apresentada pelos clientes, de modo a tentar intervir na sua resolução, sempre que justificável.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/07/2026	

QUESTÃO	MÉDIA AVALIAÇÃO (1-4)	IDENT. CLIENTES (1-2)	AVALIAÇÃO	Comentários/ Sugestões de Melhoria	PLANO DE AÇÕES	RESPONSÁVEL	PRAZO IMPLEMENTAÇÃO	OBSERVAÇÕES
				4. Melhoria na comunicação com o cliente (- Restaurante Tempéus: "São incontáveis as chamadas telefónicas sem resposta e os emails com reclamações até que alguém apareça para efetuar recolhas" (CS) (- Apetitoselite: "Comunicação e o tempo da resposta" (CS) (- Abadia rural Lda: "A mais de um mes que não vem recolher o cartão e o plástico que temos em armazém. já tentamos contactar e ninguém nos atende" (CS) (- Domingos Pires e Associados: "Inicialmente o serviço funcionava de forma célere e cumpria os horários e disponibilidade despendido, agora para além do tempo de espera no atendimento, nunca sabemos quando aparecem e já aconteceu algumas vezes, nem aparecerem. Deviam de ter uma forma de saber informar o cliente do dia que viriam e melhor ainda o horário" (CS) (- Carvoeiro Clube-Actividades Turísticas, Lda.: "Na época alta tem que haver recolhas mais frequentes. Os contentores da reciclagem estão sempre a transbordar" (CS) (- Clinica Veterinária Dra. Elisabete Paço Santos: "Serviço só é feito esporadicamente e sem qualquer previsão de quando é feito novamente" (CS) (- Centro Ortopédico do Sul: "A comunicação com a empresa tem sido bastante difícil. O contacto telefónico raramente é atendido e as respostas por email chegam com bastante atraso. A recolha em algumas cidades também apresenta falhas — destaque o caso de Faro, onde a equipa esteve três semanas sem comparecer na loja. Esta situação gerou vários transtornos, agravados pela dificuldade de comunicação e pela demora na resolução do problema. Por este motivo, solicito que, na cidade de Faro, a recolha seja realizada duas vezes por semana. Sugro ainda a criação de uma linha de apoio ao cliente mais direta e eficiente, de forma a facilitar o contacto, agilizar o atendimento e permitir uma resolução de problemas mais célere" (CS) (- My Portugal Experience by OCVillas: "Por outras tantas vezes liguei e não me atenderam. Há meses que	a) Analisar cada a sugestão de melhoria apresentada pelos clientes, de modo a tentar intervir na sua resolução, sempre que justificável.	ACS (Maria Carolino)	31/07/2026	
				5. Maior capacidade de resposta às solicitações dos clientes (- Sociedade Piscicultora Farense: "Há dois anos que fiz um pedido de colocação de ecoPontos no passeio ribeirinho, atrás da estação de comboios, onde já se encontram 4 caixotes do lixo grandes da fagar. Nas primeiras tentativas, a resposta foi que teríamos primeiro de pedir à Câmara municipal de Faro, divisão do ambiente. Depois de termos a devida aprovação da câmara municipal e mesma ser comunicada ao vosso departamento. Fui informada que só iriam ter novos ecoPontos em 2025. No início de 2025, voltei a contactar, e vossa resposta em fevereiro foi "Somos a informar que o pedido de colocação de ecoPonto na Estrada do Passeio Ribeirinho, encontra-se em nossa listagem de pedidos que serão analisados para o ano de 2025.". Estamos em novembro e nada foi feito, tanto nós que somos uma empresa de produção de dourada em aquacultura e produzimos algumas toneladas de resíduos nomeadamente sacos de plástico, como a CP, não temos como reciclar estes resíduos, e estão neste momento a ir para o lixo "normal". Ainda foi sugerido combinar a recolha dos resíduos, mas expliquei que as nossas instalações são no meio da Ria Formosa, o nosso acesso, cargas e descargas são efetuadas de barco, e dependem da maré para conseguirmos chegar com o barco à zona de descarga dos resíduos. Não sendo possível combinar horários certos de recolha, essa solução por vós apresentada era impossível para nós" (CS) (- Agneta Sarkoz: - Loja Transilvania: "O atendimento depois de uma reclamação é demorado" (CS) (- My Portugal Experience by OCVillas: "A empresa deveria cumprir com o solicitado e acordado. Várias vezes solicitei que a recolha fosse feita durante o verão, mas tinha de ligar todas as semanas para agendar uma nova recolha, em vez de ser feita semanalmente como acordado" (CS) (- Helena & Sara, Lda (BOWEN - Luxury, Suites): "A Algar foi contactada para fornecimento de sacos para reciclagem. Ate hoje ainda ninguem apareceu" (CS))	a) Analisar cada a sugestão de melhoria apresentada pelos clientes, de modo a tentar intervir na sua resolução, sempre que justificável.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/07/2026	
				6. Serviço, apesar de solicitado, não chegou a ser realizado (- Daniele memoli: "Nunca recebi saco. Nunca buscaron o liscio" (CS) (- Casa Inglesa - Pedro Dias Lda: "Totalmente negativo porque contactamos com a Vossa linha de apoio ao cliente no passado 29 de Janeiro 2025 e obtivemos resposta a 27 de Fevereiro de 2025 a informar que tinham ativado a nossa empresa para o serviço de recolha porta a porta e que brevemente passaria por cá um colaborador Vosso para nos dar mais informação sobre o assunto. Estamos a 25 de Novembro de 2025 a até agora não fomos visitados por ninguém" (CS) (- Algarcine, Empresas de Cinema Lda.: "Após vários contactos, não foi feito nenhuma recolha no estabelecimento" (CS) (- Chuva de amor: "Este ano não recolheram uma única vez as nossas caixas, disseram-me que não estávamos inscritos. Engraçado que afina para responder-mos ao questionário têm o nosso email... será que afinal estamos inscritos?? Isto é irónico! Péssimo serviço" (- Armazem de Confeções Sertã Lda: "NÃO TEM HAVIDO QUAISQUER RECOLHAS" (CS) (- Rise2Opportunity: "NUNCA TIVE UMA ÚNICA RECOLHA, nunca fui respondida sobre quando recolheriam, nunca mais recebi sacos, SERVIÇO HORRÍVEL, sem nenhuma responsabilidade! Péssimo, era melhor não oferecerem o serviço se não o fazem" (CS)) 7. Insatisfação com as equipas de recolha (ex. Comunicação difícil; Falta de profissionalismo) (- Acácio C. Santos, Lda: "Passem a utilizar pessoal competente e trabalhador" (CS) (- Restaurante os salgados José António catuna & filhos Lda: "A satisfação na recolha depende da equipa que a realiza. A maior parte das recolhas que não se realizam é maioritariamente com a mesma equipa de trabalho" (CS) (- Sofrapa SA: "Para além da palavra "simpatia" não constar no vocabulário dos vossos funcionários, esquecem-se que ao entrarem num estabelecimento comercial, de atendimento ao público terão de medir as palavras, desabafo e mesmo a maneira de estar e comportamento. Para além disto, gostaria de saber quais são os requisitos que nós, contratante do serviço temos de ter para a recolha." (CS) (- Apetitoselite: "Falta de profissionalismo na recolha" (CS) (- Pastelaria Lua Azul: "Melhor empatia com os comerciantes" (CS)	a) Analisar cada a sugestão de melhoria apresentada pelos clientes, de modo a tentar intervir na sua resolução, sempre que justificável.	ARS (Idalécia Rodrigues)	31/07/2026	