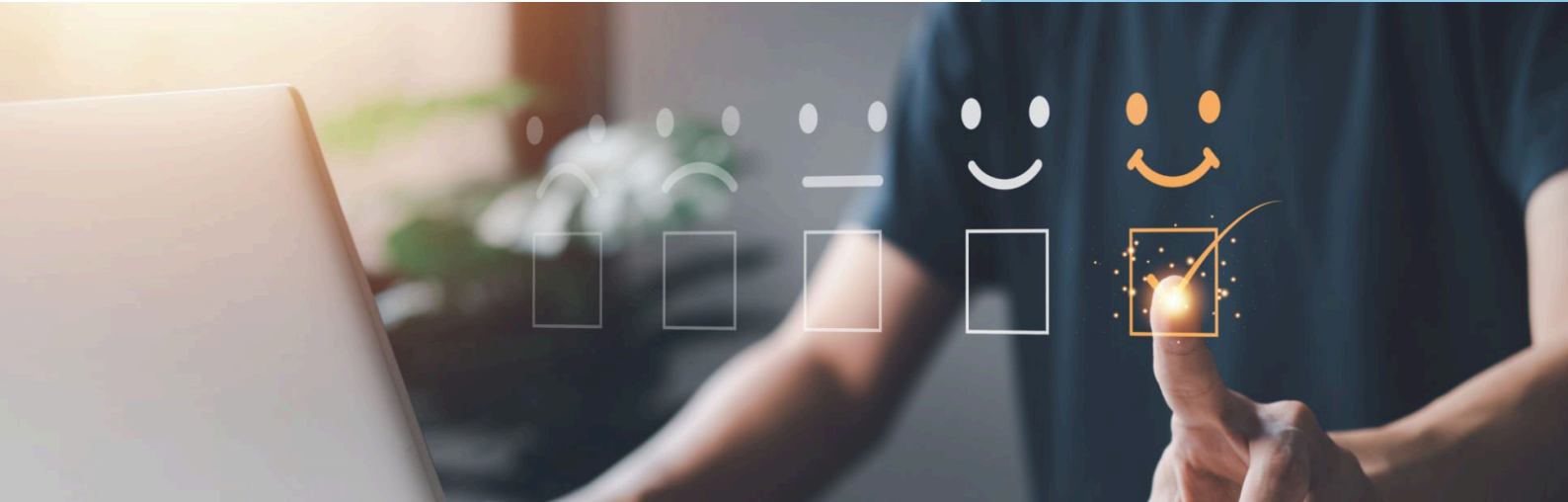


# RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE 2023

Taviraverde - Empresa Municipal de Ambiente, E.M.



## Objetivos

Divulgação dos resultados do Inquérito de Satisfação do Cliente, realizado no final do ano de 2023, numa perspectiva de melhoria contínua dos nossos serviços.

## Informação sobre o inquérito

Foi utilizado um questionário online (Google Forms), anónimo e confidencial, enviado a todos os clientes com endereço eletrónico.

O inquérito foi enviado em dezembro de 2023 e ficou disponível por 36 dias, tendo sido recebido por 13.650 endereços de email (dos 14.314 emails existentes, não repetidos). Uma vez que o mesmo email pode corresponder a vários clientes, estima-se que esta amostra varie entre 56% e 74% do universo de clientes existentes.

## A REALÇAR

Taxa de satisfação

Evolução do NPS - EU

Distribuição do nº de respostas

Taxa de satisfação por áreas

Análise da insatisfação e medidas tomadas

Resultados e próximos passos

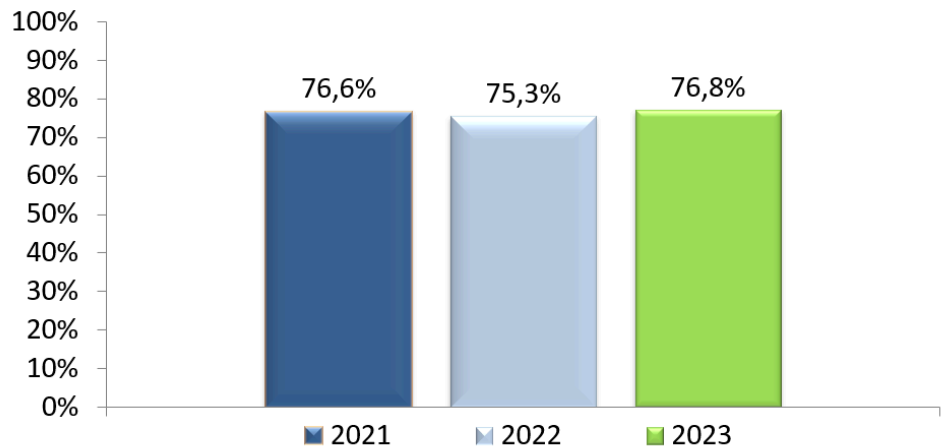
## Taxa de satisfação

O formato do inquérito foi revisto para o triénio 2021 - 2023, tendo-se optado por estruturar o inquérito em 3 etapas individualizadas:

- 1 etapa - questão sobre satisfação geral;
- 2 etapa - questões relativas às áreas de atuação da empresa;
- 3 etapa - questões relativas aos contratos com o Município de Tavira.

A taxa de satisfação média foi determinada através da questão presente na primeira etapa, questão destinada à avaliação da satisfação geral com os serviços prestados pela empresa (numa escala de avaliação de 1 a 10).

Desta forma, foram obtidas 1213 respostas, cerca de 9% da amostra. A taxa de satisfação média obtida foi de 76,8%, em linha com o resultado obtido no ano anterior.



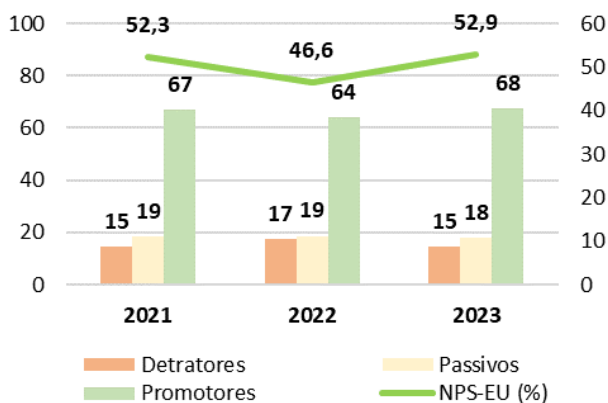
## Evolução do Net Promoter Score - EU

Esta nova metodologia permitiu ainda um cálculo adaptado do Net Promoter Score (NPS). Este índice mede a fidelidade do cliente face a uma empresa, com uma única pergunta “Qual a probabilidade de recomendar o seu produto ou serviço a outros”. Neste caso, considera-se um cálculo adaptado, uma vez que a pergunta utilizada não foi a convencionada pelo NPS, mas sim “Como classifica a sua satisfação geral com os serviços prestados pela Taviraverde”.

No ano de 2023, optou-se, tal como no ano de 2022, por calcular o NPS-EU (Europa), em substituição do NPS tradicional.

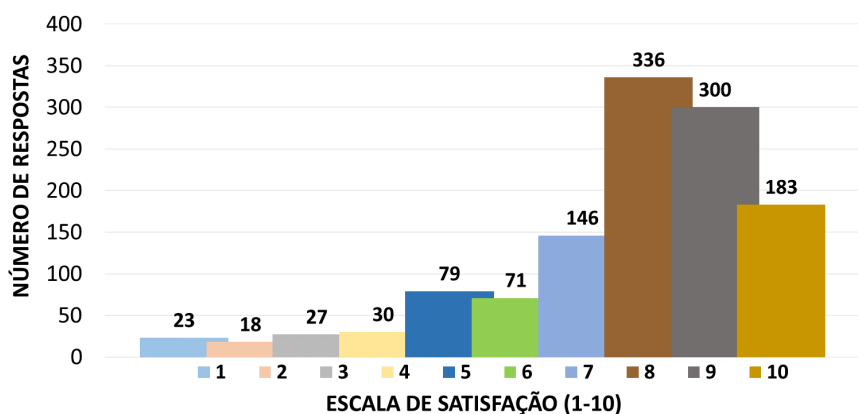
Desta forma, utilizando o NPS-EU, o resultado obtido foi de **52,9%**. O gráfico resume os resultados obtidos e compara-os com os anos anteriores.

Evolução do NPS - EU (%)



## Distribuição do nº de respostas/escala de satisfação

Na análise da distribuição do número de respostas pela escala de satisfação de 1 a 10, observa-se que as classes de satisfação 8 e 9 são as que apresentam um maior número de respostas, correspondentes a 52% do número de respostas totais.

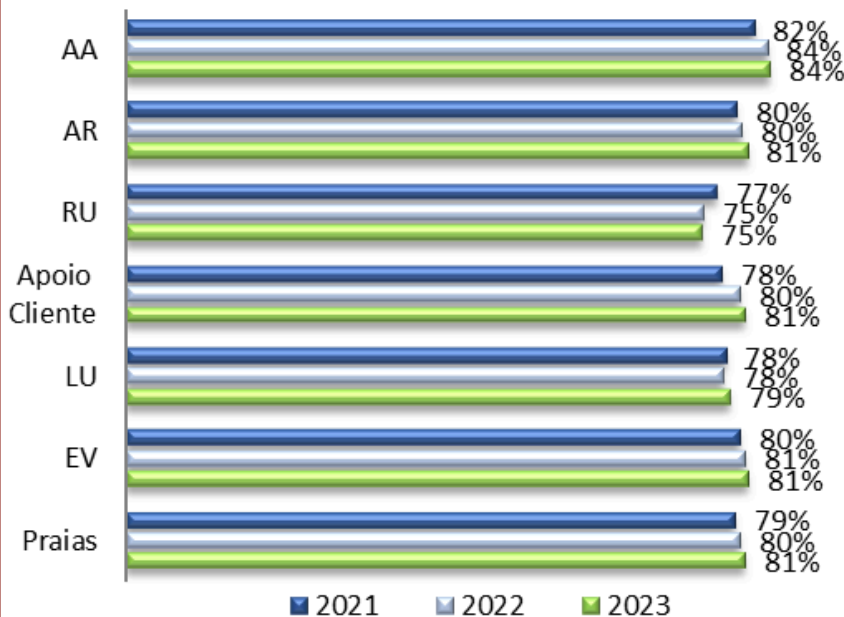


## Taxa de satisfação por áreas

Analisando a taxa de satisfação por áreas e comparando com os 2 anos anteriores, para as áreas equivalentes, verifica-se que os resultados são muito similares.

Na globalidade, verifica-se que a taxa de satisfação média para cada área se situa genericamente entre os 75% e os 84%, valores considerados muito positivos.

### Taxa de satisfação - Áreas



Os valores registados apresentam-se muito positivos, quer ao nível da participação, quer ao grau de satisfação com a empresa, reconhecendo e premiando o trabalho desenvolvido pelas nossas equipas.

A aposta da empresa passa pela contínua consolidação das metodologias, do serviço prestado e da nossa proposta de valor para o cliente, tendo em vista continuar a merecer a sua confiança e reconhecimento.

## Análise da insatisfação e medidas adotadas

A análise das questões mais citadas de insatisfação revela que a “*Limpeza da área envolvente aos contentores*”, é um problema persistente na área da recolha de resíduos urbanos indiferenciados, causado por deposições ilegais junto aos contentores.

Para combater o abandono de resíduos, a empresa implementou as seguintes medidas:

- **não cobrança de taxas** - desde 2018, a empresa não cobra taxas por 6 peças e 2 m<sup>3</sup> de verdes, por mês, para clientes domésticos, visando evitar o descarte inadequado desses resíduos;
- **campanhas publicitárias informativas** - foram realizadas campanhas publicitárias para consciencializar os clientes sobre o destino correto dos resíduos e os riscos do abandono.



**NÃO COLOQUE O LIXO FORA DOS CONTENTORES**  
DEPOSITE OU ENCAMINHE CADA RESÍDUO DE FORMA ADEQUADA.



**SÓ CONSEGUIMOS  
COM A SUA AJUDA**

Tavira   
verde  
Empresa Municipal de Ambiente, E.M.

## Resultados e próximos passos

As medidas adotadas resultaram numa diminuição progressiva do abandono de ilícitos, no entanto, ainda existem muitas situações complicadas, pelo que se irá dar continuidade ao investimento nas campanhas publicitárias de forma a:

- consciencializar os clientes;
- informar sobre as opções de encaminhamento corretas para os resíduos;
- incentivar a participação da comunidade.

**MUITO OBRIGADO PELA  
PARTICIPAÇÃO**

