

# Avaliação da Satisfação do Cliente

## **RESULTADOS - 2025**



Empresa Municipal de Ambiente, E.M.

# 1. Inquérito e amostragem

## OBJETIVOS

A satisfação do cliente é um dos principais indicadores de desempenho e qualidade de uma empresa, refletindo diretamente a percepção dos consumidores em relação aos serviços e atendimento prestados. Neste relatório, são apresentados os resultados da avaliação de satisfação realizada junto dos clientes, com o objetivo de identificar pontos fortes, oportunidades de melhoria e tendências de comportamento.

Este documento reúne informações obtidas através de um questionário, apresentando os principais indicadores de satisfação, conclusões e recomendações para apoio à tomada de decisão.

## RECOLHA DE DADOS

Para a recolha de dados, foi aplicado um questionário online, através da plataforma Google Forms, de carácter anónimo e confidencial.

O questionário foi enviado a todos os clientes com endereço de correio electrónico registado, em Fevereiro de 2026, e permaneceu disponível para resposta durante um período de 26 dias. Também foi disponibilizado através do site e das redes sociais da empresa.

O inquérito foi recebido por 14357 endereços de email no primeiro envio, e por 14343 no segundo envio. Uma vez que o mesmo email pode corresponder a vários clientes (cerca de 32% dos emails dizem respeito a mais do que 1 contrato), estima-se que esta amostra varie entre 57% e 76% do universo de clientes existentes

- **Nº de emails enviados:** 14 357 emails
- **Período de disponibilização:** 26 dias
- **Respostas obtidas:** 905

## 2. Taxa de satisfação

### TAXA DE SATISFAÇÃO GERAL

Uma questão geral, avaliada numa escala de 1 a 10, é utilizada para medir a satisfação global dos clientes com os serviços prestados pela empresa. A média das respostas obtidas corresponde à taxa de satisfação do cliente. Nesta edição, foram recolhidas 905 respostas, representando cerca de 6% da amostra.

A taxa média de satisfação foi de 75,9%, mantendo-se em linha com o valor registado no ano anterior. Ao longo do triénio, esta métrica revelou-se estável, com resultados a situarem-se entre 75,9% e 76,8%

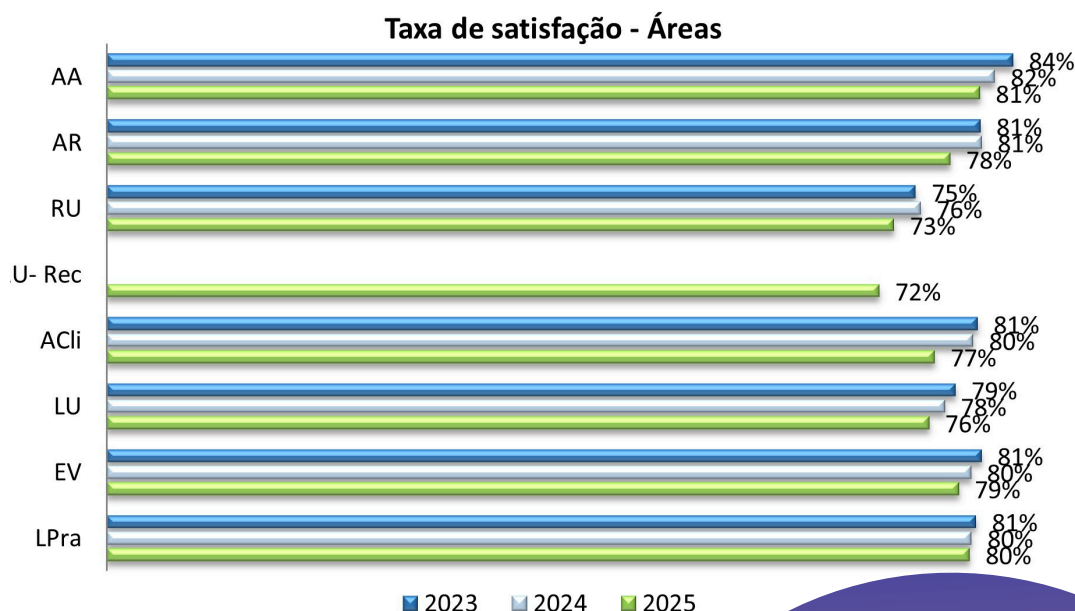


### TAXA DE SATISFAÇÃO POR ÁREAS

Na análise da taxa de satisfação dos clientes por área, e comparando os resultados obtidos com os dos dois anos anteriores nas áreas equivalentes, verifica-se uma elevada estabilidade dos níveis de satisfação, com resultados globalmente semelhantes ao longo do período analisado.

Importa salientar que a área dos resíduos recicláveis foi avaliada pela primeira vez em 2025, não tendo sido incluída nos inquéritos realizados nos anos anteriores.

De um modo geral, a taxa média de satisfação por área varia entre 73% e 84%, refletindo um nível global de satisfação bastante positivo por parte dos clientes.



### 3. Discussão dos resultados

#### ÁREAS COM MAIOR SATISFAÇÃO

- **Abastecimento de água:** 81,0%
- **Limpeza de praias:** 80,1%
- **Manutenção de espaços verdes:** 79,0%
- **Saneamento de águas residuais:** 78,3%
- **Limpeza urbana:** 76,3%
- **Apoio ao cliente:** 76,8%

#### ÁREAS COM MENOR SATISFAÇÃO

- **Recolha de resíduos indiferenciados:** 73,0%
- **Recolha de resíduos recicláveis (avaliada pela primeira vez):** 71,7%

#### PRINCIPAIS CAUSAS DE INSATISFAÇÃO

| ÁREAS                    | MOTIVOS DE INSATISFAÇÃO / N°                                                                                                                         |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abastecimento de água    | FALTA DE PRESSÃO (36)<br>QUALIDADE DA ÁGUA (SABOR A CLORO) (17)<br>QUALIDADE DA ÁGUA (TURBIDEZ) (15)                                                 |
| Saneamento               | ENTUPIMENTOS NA VIA PÚBLICA (32)<br>INFESTAÇÕES DE RATOS/BARATAS (30)<br>MAUS ODORES (22)                                                            |
| Resíduos indiferenciados | LIMPEZA DEFICIENTE NA ENVOLVENTE DOS CONTENTORES (117)<br>LIMPEZA DEFICIENTE DOS CONTENTORES (91)<br>INSUFICIENTE CAPACIDADE DE DEPOSIÇÃO (88)       |
| Resíduos recicláveis     | CAPACIDADE DE DEPOSIÇÃO INSUFICIENTE (124)<br>IRREGULARIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (120)<br>LIMPEZA DEFICIENTE NA ENVOLVENTE DOS CONTENTORES (109) |
| Apoio ao cliente         | INFORMAÇÃO POUCO CLARA (21)<br>FALTA DE SIMPATIA (16)                                                                                                |
| Limpeza urbana           | FREQUÊNCIA INSUFICIENTE DO SERVIÇO (80)<br>QUALIDADE INSUFICIENTE DO SERVIÇO (68)<br>MÁS PRÁTICAS DOS UTILIZADORES (37)                              |
| Espaços verdes           | QUALIDADE INSUFICIENTE DO SERVIÇO (45)<br>FREQUÊNCIA INSUFICIENTE DO SERVIÇO (44)                                                                    |
| Limpeza de praias        | QUALIDADE INSUFICIENTE DO SERVIÇO (41)<br>FREQUÊNCIA INSUFICIENTE DO SERVIÇO (31)                                                                    |

# 3. Discussão dos resultados

## ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS

- A análise dos resultados obtidos permite verificar uma avaliação globalmente positiva dos diferentes serviços/áreas analisados;
- Os resultados evidenciam níveis de satisfação superiores a 75% na maioria das áreas analisadas. A área de abastecimento de água apresenta a percentagem mais elevada de satisfação, com 81 %, seguida de área de limpeza de praias, com 80 %, e da manutenção de espaços verdes, com 79 %;
- A área do saneamento de águas residuais apresenta igualmente um nível de satisfação elevado, correspondente a 78 % das respostas válidas. Importa, contudo, considerar que nesta área foram registadas 28 respostas na categoria “Inexistência de saneamento”, as quais não foram consideradas no cálculo da satisfação;
- Relativamente à área da limpeza urbana, verifica-se uma percentagem de satisfação de 76 %, enquanto que a área de apoio ao cliente apresenta 77 %. Estes resultados indicam uma avaliação predominantemente favorável, embora com uma margem de insatisfação superior à observada nas áreas do abastecimento, limpeza de praias e manutenção de espaços verdes;
- A área que apresenta a menor percentagem de satisfação é a da recolha de resíduos urbanos,, com 73 %. Esta área regista também a maior proporção de respostas negativas, com 23 % de respostas correspondentes às categorias “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito”. Este resultado merece particular atenção no âmbito da análise global, uma vez que representa uma maior diferença face às restantes áreas avaliadas; a insatisfação associada a esta dimensão estará, em parte, relacionada com a ocorrência de deposições ilícitas por parte dos utilizadores do sistema, uma situação que persiste apesar das campanhas de sensibilização promovidas e da disponibilização gratuita de serviços de recolha domiciliária de resíduos volumosos;
- Com o objetivo de aprofundar esta análise e, conforme anteriormente referido, em 2025 foi introduzida uma nova secção dedicada aos resíduos recicláveis, permitindo aferir se o grau de insatisfação manifestado relativamente à área dos resíduos se encontra sobretudo associado aos resíduos indiferenciados, sob responsabilidade da Tavraverde, ou aos resíduos recicláveis, sob responsabilidade da ALGAR; a comparação das diferentes causas de insatisfação evidencia algumas diferenças na perceção dos utilizadores relativamente à atuação das duas EG. Assim, no que respeita à regularidade do serviço e à capacidade de deposição, verifica-se um nível de insatisfação superior relativamente à atuação da ALGAR. Em contrapartida, relativamente à qualidade da limpeza dos contentores, a insatisfação é mais elevada no que concerne à atuação da Tavraverde;
- De um modo geral, os resultados permitem concluir que existe uma avaliação predominantemente positiva das áreas analisadas, com níveis de satisfação superiores a 75 % em seis das sete áreas. Simultaneamente, os resultados identificam a recolha de resíduos urbanos como a área que concentra a maior proporção de avaliações negativas, constituindo, por isso, uma dimensão relevante para acompanhamento em futuras avaliações de satisfação.

## 4. Considerações finais



O relatório evidencia estabilidade e níveis positivos de satisfação, refletindo a confiança dos clientes nos serviços da Tavraverde.

As principais oportunidades de melhoria concentram-se na recolha de resíduos, clareza da informação ao cliente e reforço da comunicação sobre os serviços online.

Recomenda-se a revisão do inquérito para maior detalhe em áreas críticas e diferenciação entre tipos de contentores.