

Avaliação do grau de satisfação dos serviços da Valorpneu e do SGPU

Apresentação das principais conclusões



20 Novembro 2015



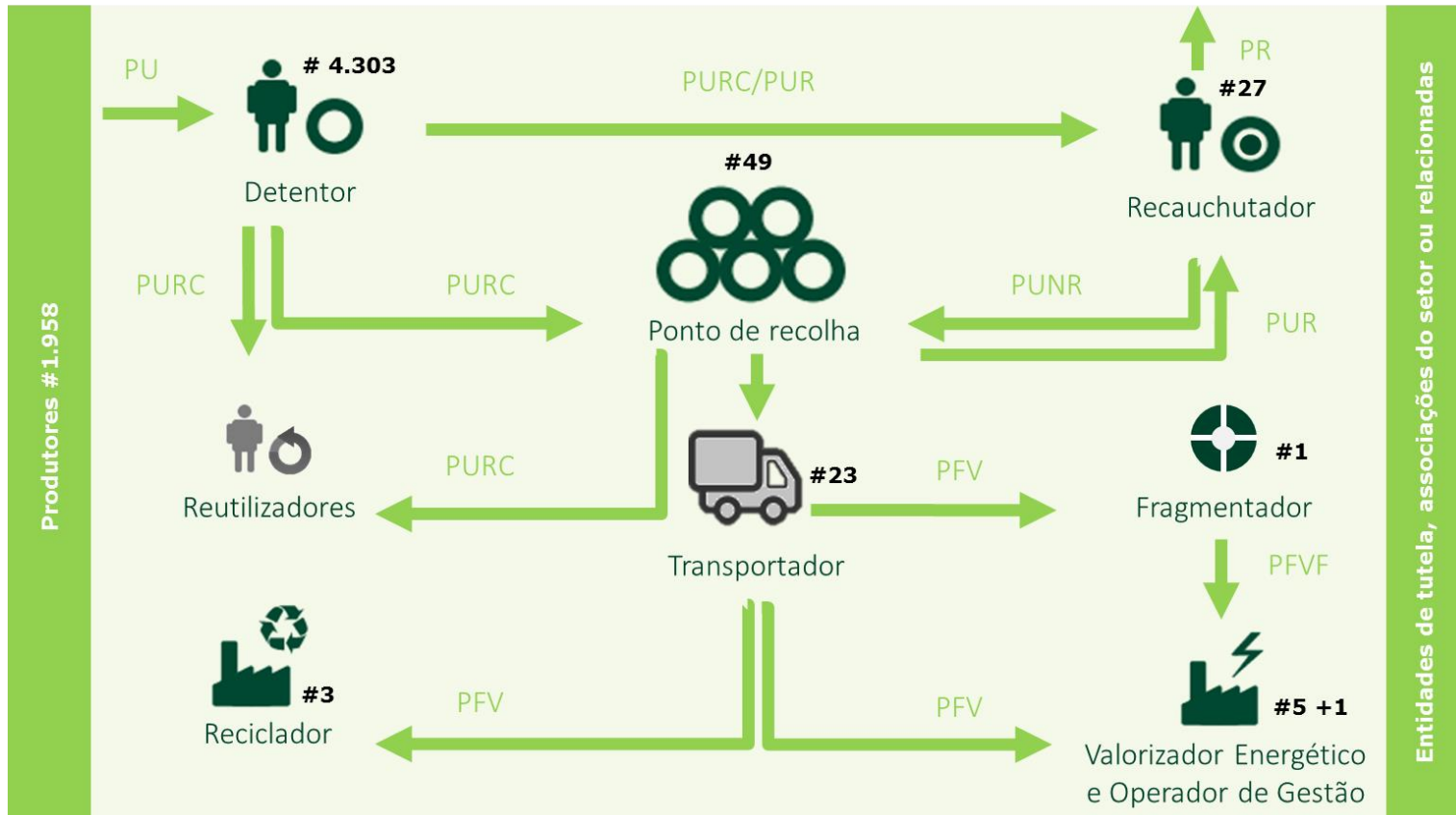
LEADERSHIP
BUSINESS CONSULTING

- 1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação**
2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU
 - 2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu
 - 2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha
 - 2.3. Avaliação dos Transportadores
 - 2.4. Avaliação dos Valorizadores Energéticos, Recicladores e Fragmentador
 - 2.5. Avaliação dos Recauchutadores
3. Principais conclusões do estudo de avaliação da satisfação

1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação

1.1. Cadeia de valor alargada

Cadeia de Valor do processo de tratamento de pneus usados

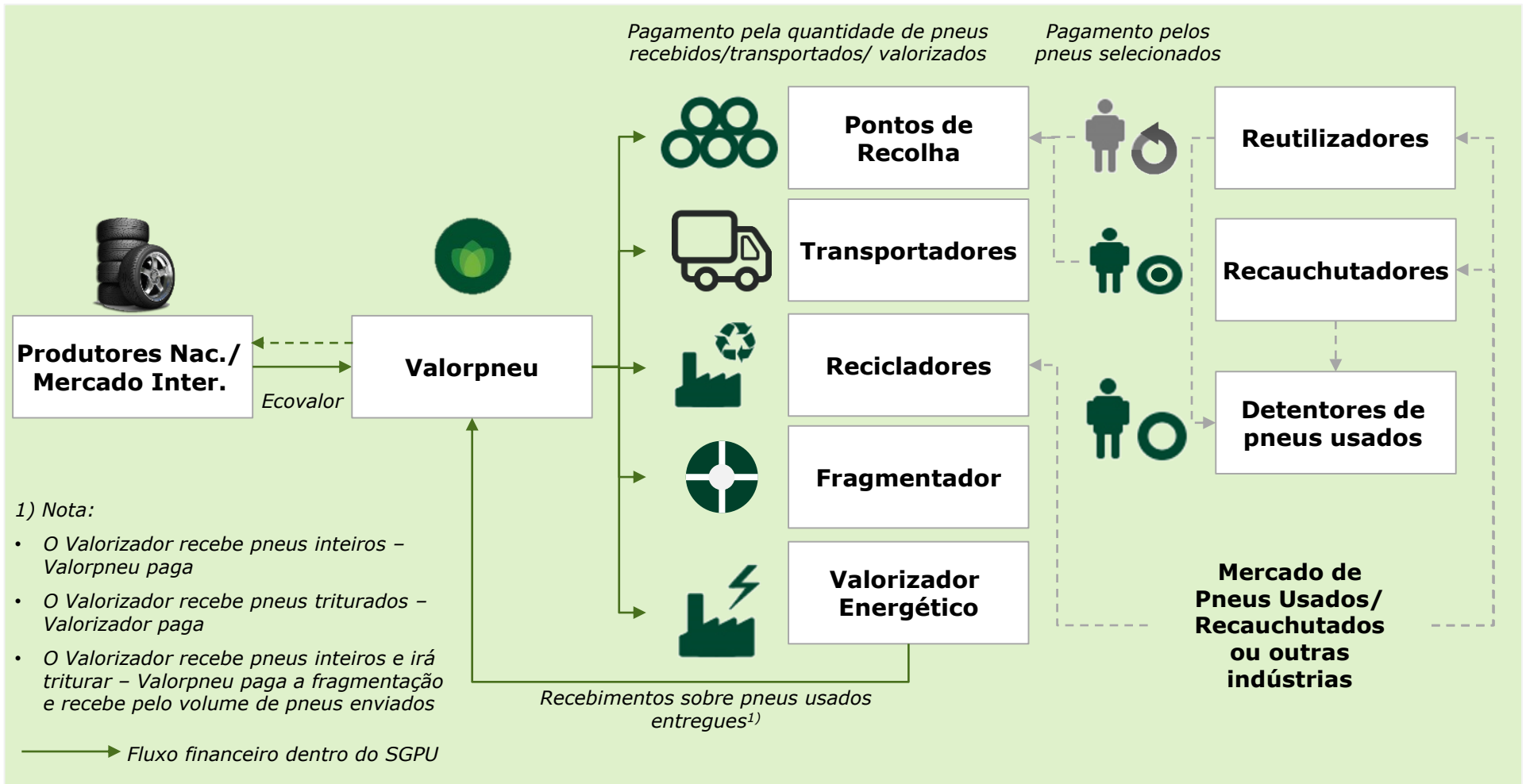


PU - Pneus Usados PR - Pneus Recauchutados PURC – Pneus Usados Recolhidos PUR – Pneus Usados Recauchutáveis
PUNR – Pneus Usados Não Recauchutáveis PFV – Pneus em Fim de Vida PFVF – Pneus em Fim de Vida Fragmentados

1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação

1.2. Fluxo Financeiro

Fluxo Financeiro da Cadeia de Valor



1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação

1.3. Ficha técnica

Universo: Stakeholders do Sistema de Gestão de Pneus Usados

Metodologia: Questionários online; Entrevistas telefónicas/ escritas para Entidades Oficiais e Associações

Data de realização do trabalho de campo: 28 de Setembro a 18 de Outubro de 2015

Intervenientes	Universo ¹⁾	Nº de Inquéritos recolhidos	Peso da Amostra (% universo)	Erro Amostral (IC 95%)
Produtores	1.958	330	17%	+/- 3,9%
Detentores de pneus usados	4.303	814	19%	+/- 3,1%
Pontos de Recolha	42 ²⁾	42	100%	0%
Transportadores	20 ³⁾	20	100%	0%
Valorizadores/ Recicladores/ Fragmentador	9	9	100%	0%
Recauchutadores	27	17	63%	+/- 11,8%
Operador de Gestão	1	1	100%	0%
Entidades Oficiais e Associações	N.A.	5	-	-

Notas: 1) O Universo é o número de entidades constantes na base de dados fornecida pela Valorpneu e com contacto de email válido; 2) As 7 operações satélite do Ponto de Recolha Varela nos Açores não foram consideradas, apenas a localização principal foi inquirida; 3) Não foram considerados 3 Transportadores que atuam nas Regiões Autónomas (Varela, ARM, AVE).

1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação

1.3. Ficha técnica

Peso da Amostra recolhida no total de Detentores identificados por Ponto de Recolha

Pontos de Recolha	% no total do Universo
ALGAR (FARO)	17%
ALGAR (PORTIMÃO)	25%
AMBIGROUP (ARRANHÓ)	26%
AMBILITAL	21%
AMBITRENA (ALBERGARIA)	24%
AMBITRENA (SETÚBAL)	11%
AMCAL	15%
ARM – MADEIRA	11%
BANDAGUE (CASCAIS)	24%
BATISTAS	22%
BRAVAL	16%
C. R, PALMELA	25%
CONSTANTINO	19%
ECOMAIS	20%
ECOMETAIS	50%
EUROPA&C RECICLA	18%
GESAMB	25%
INTERECYCLING	21%
LNB RECICLA	17%
LUSITANO PNEUS	26%
MACROPEÇAS	22%

Pontos de Recolha	% no total do Universo
METAIS JAIME DIAS	14%
MIRAPAPEL	22%
NATUREZA VERDE	23%
PALMIRESÍDUOS	35%
PNEUGREEN	23%
RENASCIMENTO	16%
RESIALENTEJO	22%
RESINORTE (BOTICAS)	25%
RESINORTE (LAMEGO)	28%
RESULIMA	21%
RIBEIRO & FILHOS	31%
RSA ABRANTINA	34%
SCRAPPLUSO	22%
TRANSPORTES SOL POENTE	21%
TRANSUCATAS	18%
TRATOLIXO	22%
VALNOR (AVIS)	28%
VALNOR (CASTELO BRANCO)	16%
VALORIZARPNEU	23%
VALORMINHO	13%
VARELA	26%
TOTAL	22%

1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação

1.3. Ficha técnica

Peso da Amostra recolhida no total de Detentores identificados por Ponto de Recolha

Distritos/Regiões	% no total do Universo
ÉVORA	32%
SANTARÉM	28%
R. A. AÇORES	26%
VILA REAL	25%
PORTALEGRE	25%
VISEU	24%
COIMBRA	24%
BRAGANÇA	24%
CASTELO BRANCO	23%
GUARDA	23%
LISBOA	22%
SETÚBAL	22%
AVEIRO	22%
LEIRIA	22%
BEJA	21%
PORTO	20%
FARO	19%
BRAGA	18%
VIANA DO CASTELO	16%
R. A. MADEIRA	11%
TOTAL	22%

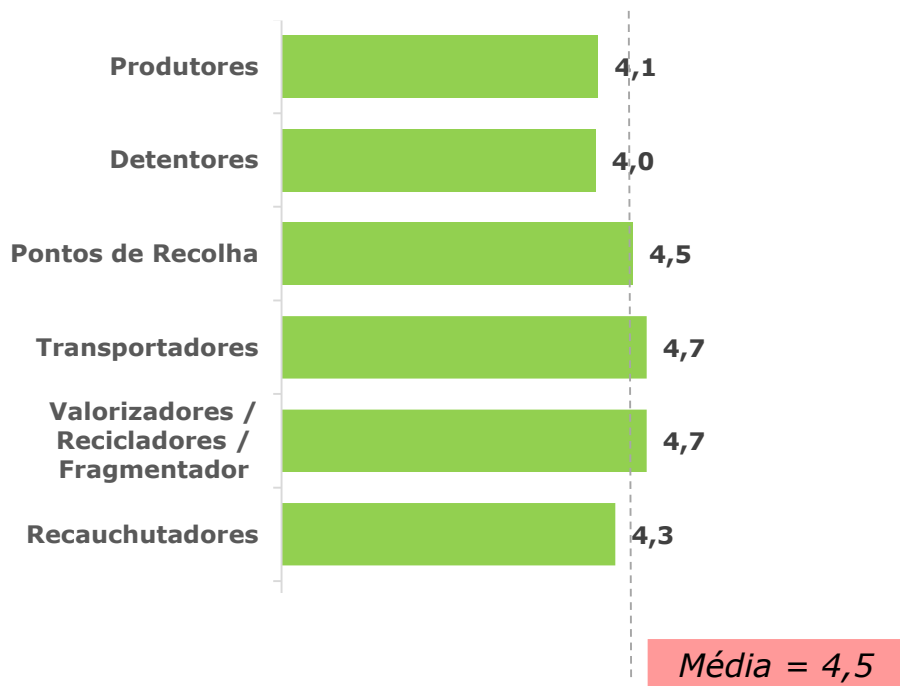
1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação
2. **Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU**
 - 2.1. **Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu**
 - 2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha
 - 2.3. Avaliação dos Transportadores
 - 2.4. Avaliação dos Valorizadores Energéticos, Recicladores e Fragmentador
 - 2.5. Avaliação dos Recauchutadores
3. Principais conclusões do estudo de avaliação da satisfação

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

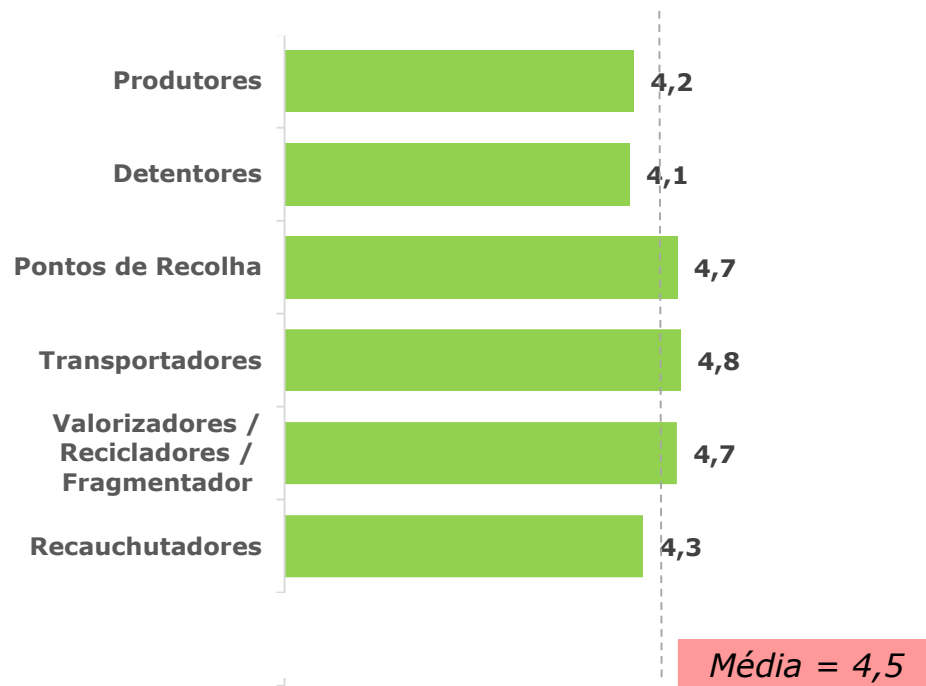
2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do Grau de Conhecimento e Contributo (1/3)

Conhecimento geral sobre o SGPU



Contributo da Valorpneu como gestor de sistema

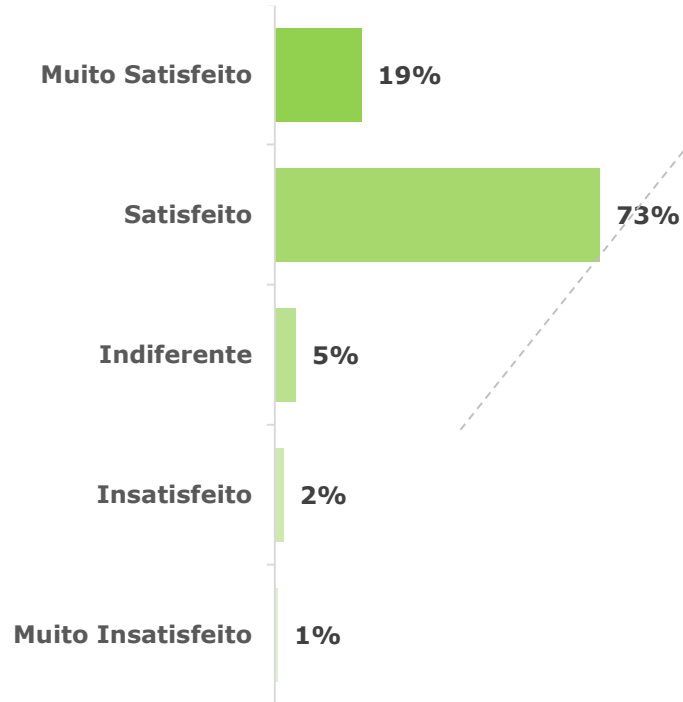


2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do Grau de Conhecimento e Contributo (2/3)

Conhecimento geral sobre o SGPU¹⁾



Razões para a não satisfação com o SGPU

Produtores:

- ✓ **Desconhecimento sobre as vantagens do Sistema** e seus intervenientes e sobre utilização da Taxa Ecovalor
- ✓ **Diferentes formas de funcionamento** de cada Ponto de Recolha
- ✓ Insatisfação com **custo adicional relativo ao transporte** de pneus para os Pontos de Recolha

Detentores:

- ✓ **Pouca informação** sobre o sistema e seu funcionamento
- ✓ **Inexistência de Pontos de Recolha** na zona onde atuam
- ✓ **Custo do transporte**; necessidade de investimento em veículos próprios
- ✓ Alguns **Pontos de Recolha não são gratuitos**

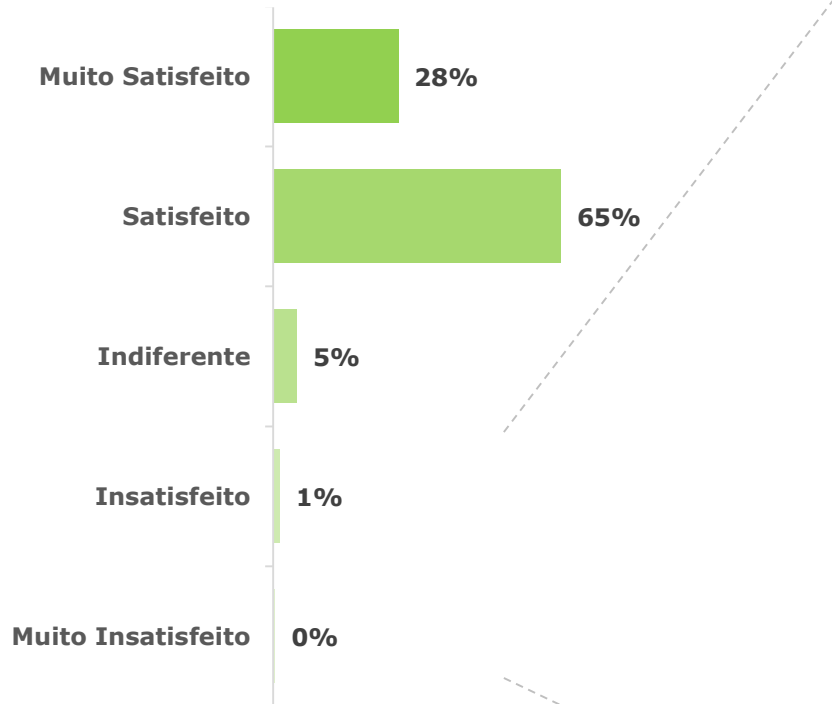
Nota: 1) NS/NR: 26/1.233 respostas

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do Grau de Conhecimento e Contributo (3/3)

Contributo da Valorpneu como gestor de sistema¹⁾



Razões para a não satisfação do contributo da Valorpneu como gestor de sistema

Produtores:

- ✓ **Falta de divulgação**
- ✓ **Pouca interação** com a Valorpneu
- ✓ **Insatisfação com o facto de ser permitido que os Pontos de Recolha façam escolha de pneus usados e voltem a introduzi-los** no mercado
- ✓ **Insatisfação com controlo do mercado de pneus usados**

Detentores:

- ✓ **Pouca informação** sobre o sistema e sobre o contributo da Valorpneu
- ✓ **Custo e morosidade do transporte para o Ponto de Recolha**, devendo ser realizada a recolha nos Detentores
- ✓ **Falta de controlo sobre venda de pneus usados**

Pontos de Recolha:

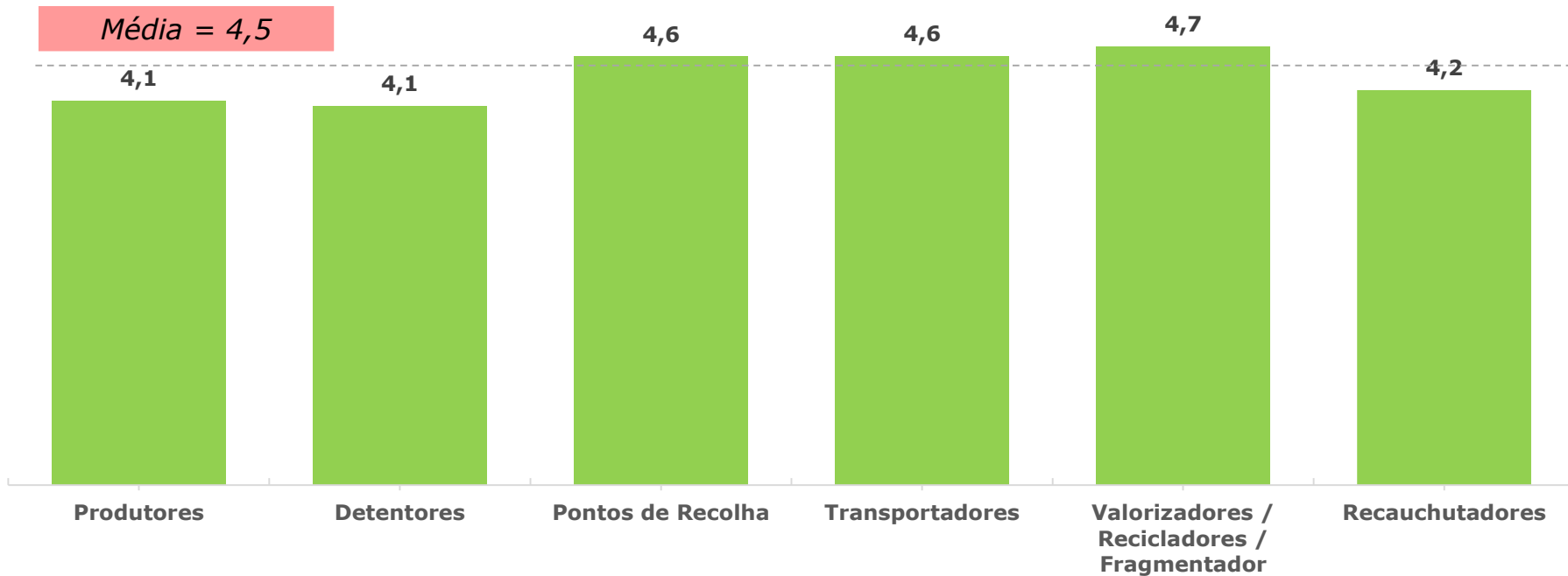
- ✓ **Insatisfação com facto de não ser transmitida automaticamente a razão aquando da recusa da carga**, sendo que deveria ser logo proposto outra data

Nota: 1) NS/NR: 45/1.233 respostas

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação da Satisfação Global com o funcionamento do SGPU



2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

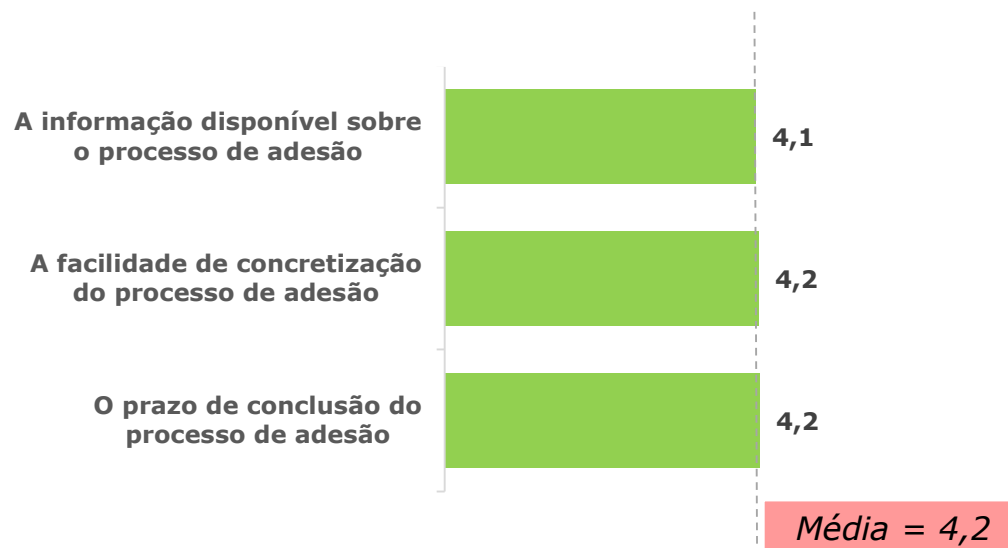
2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Produtores (1/5)

Como tomou conhecimento sobre a Valorpneu²⁾



Avaliação do processo de adesão



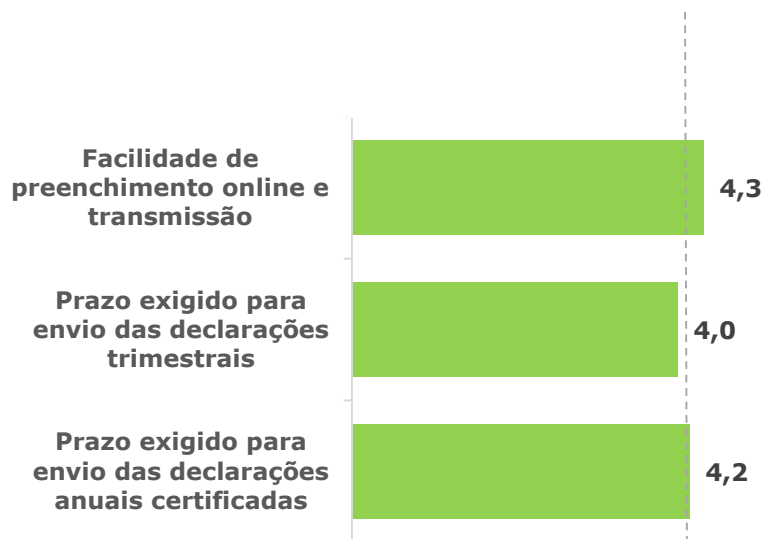
Notas: 1) Exemplos: ASAE, processos de desalfandegamento e inspeção; 2) NS/NR: 10/330 respostas

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

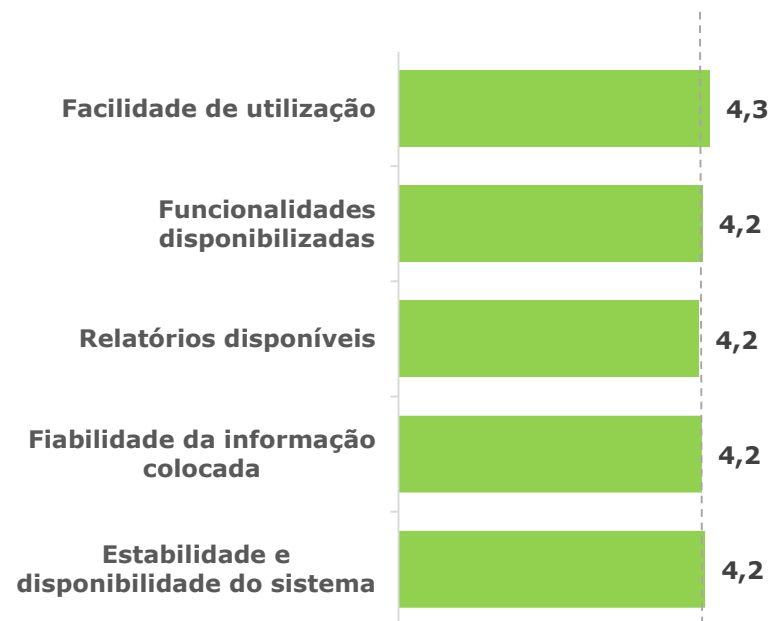
Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Produtores (2/5)

Entrega das declarações anuais e trimestrais



Média = 4,2

Portal de Declarações online



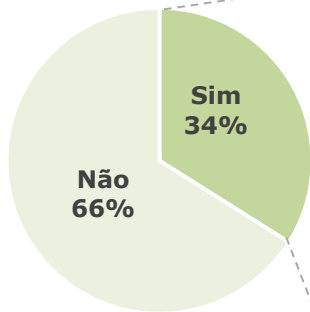
Média = 4,2

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

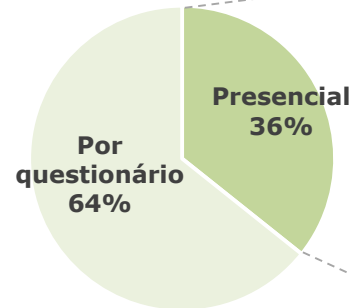
2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Produtores (3/5)

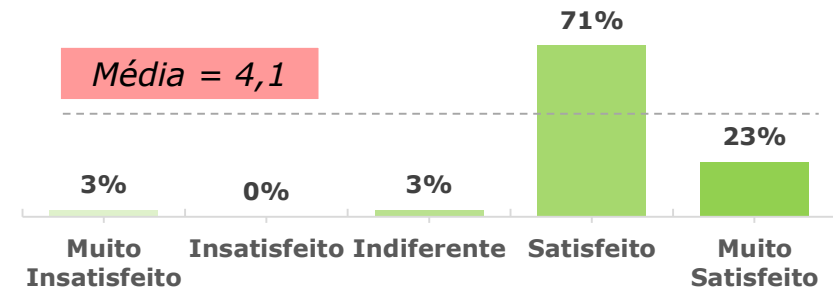
Alvo de algum processo de auditoria?



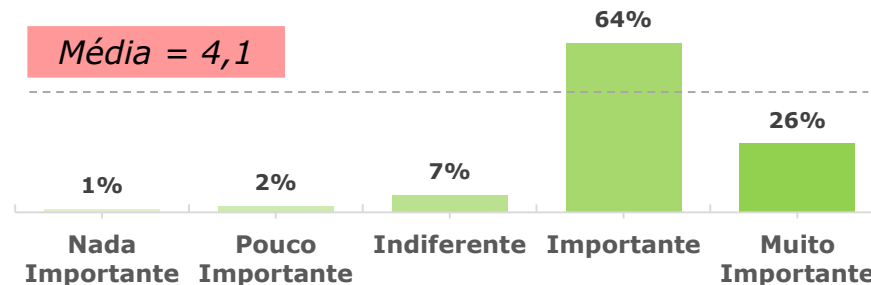
Tipo de Auditoria realizado¹⁾



Avaliação da intervenção presencial do auditor²⁾



Avaliação da informação de retorno apresentado pela Valorpneu e resultante do processo de auditoria³⁾



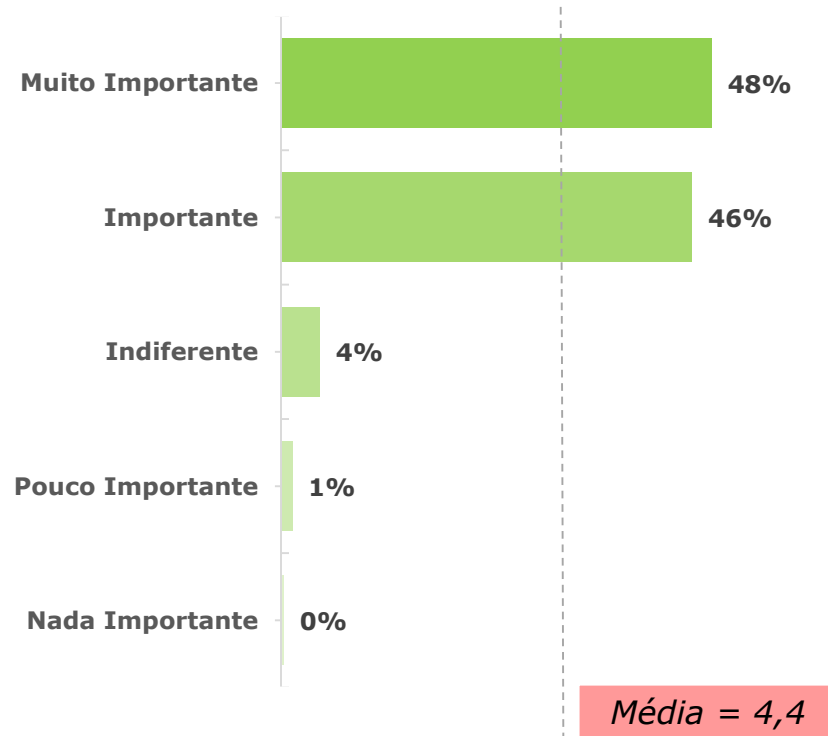
Notas: 1) Resposta de 112/330 Produtores que foram alvo de auditoria; 2) Resposta de 40/112 Produtores alvo de auditoria presencial; NS/NR: 5/40 respostas;
 3) Resposta de 112/330 Produtores que foram alvo de auditoria; NS/NR: 20/112 respostas

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Produtores (4/5)

Importância do certificado emitido pela Valorpneu¹⁾



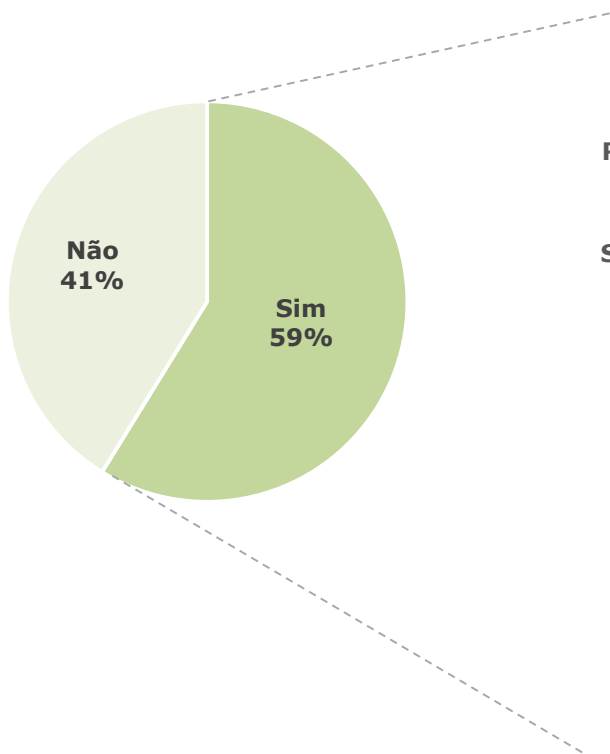
Nota: 1) NS/NR: 8/330 respostas

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

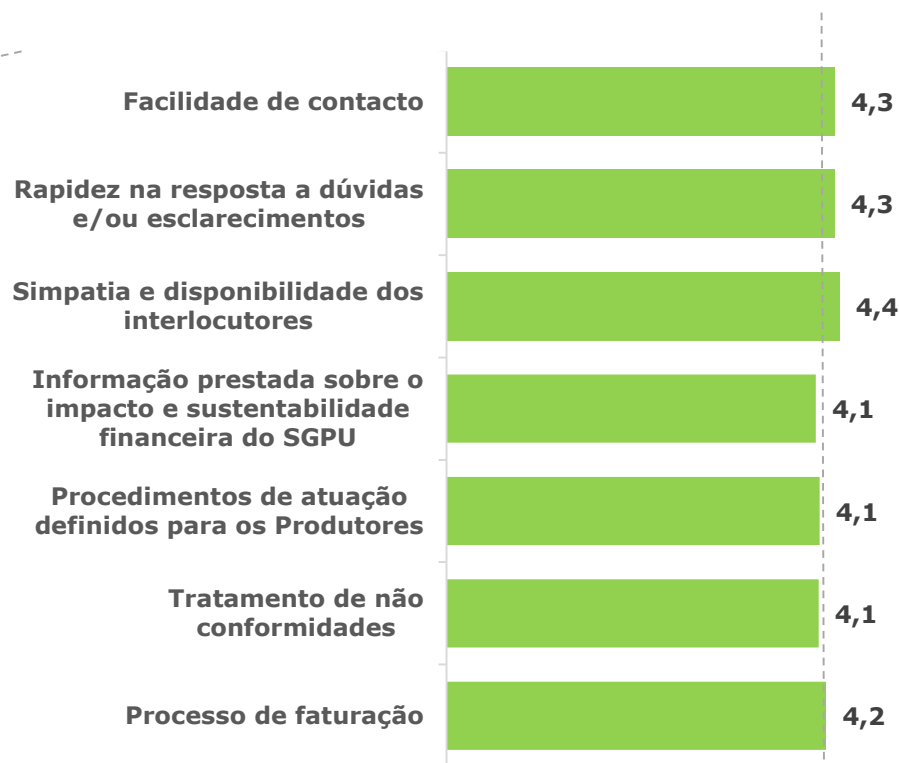
2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Produtores (5/5)

Teve algum contacto com a Valorpneu no último ano?



Relacionamento com a Valorpneu¹⁾



Média = 4,2

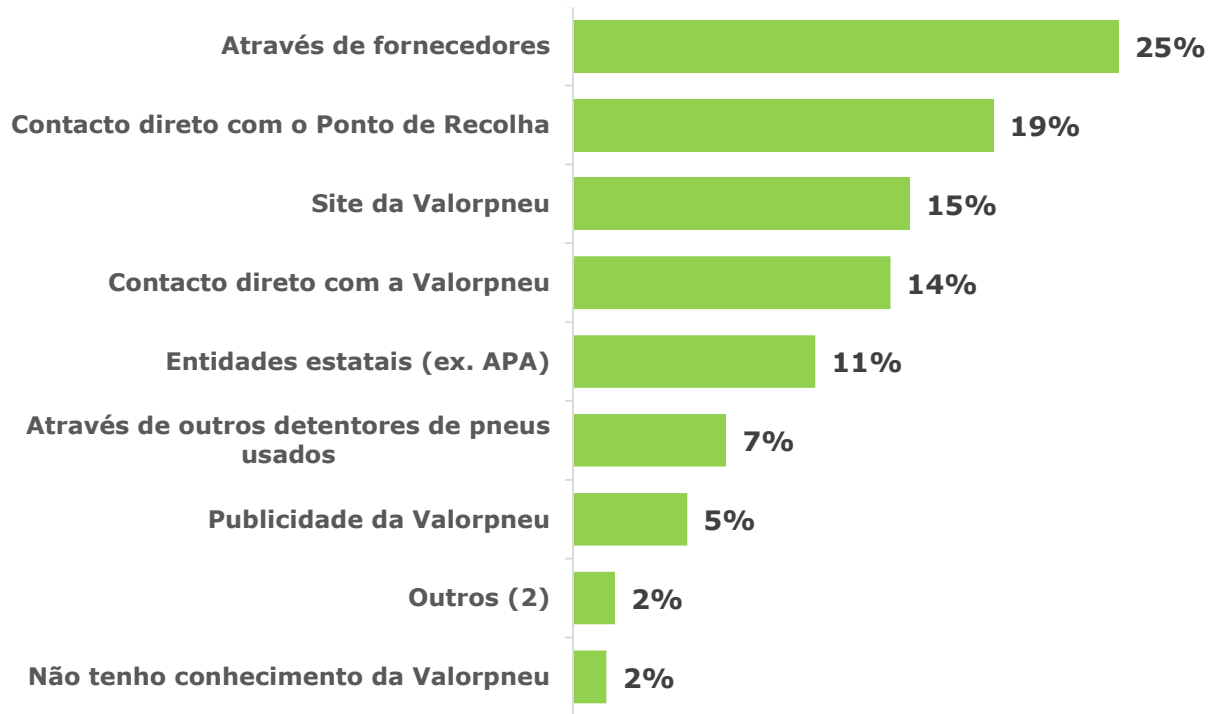
Nota: 1) Respostas de 194/330 Produtores que tiveram contacto com a Valorpneu no último ano

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Detentores (1/2)

Como tomou conhecimento sobre a Valorpneu¹⁾



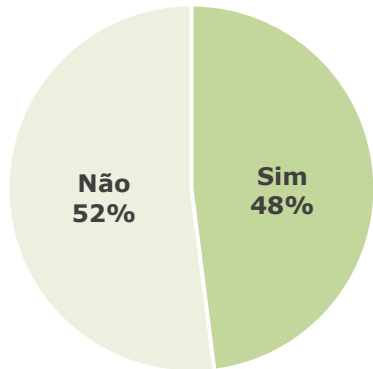
Notas: 1) NS/NR: 22/801 respostas; 2) Exemplos: Outros Sites (Google)

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

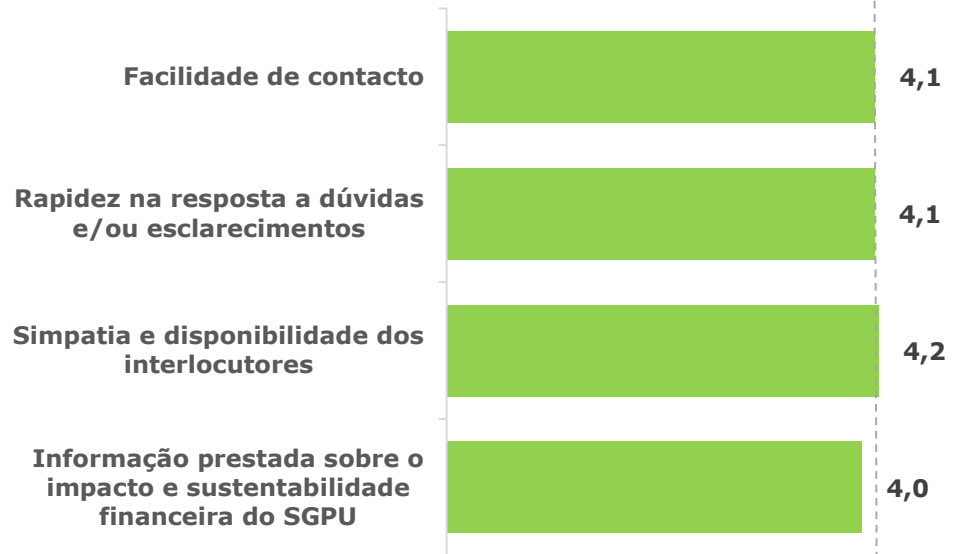
2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Detentores (2/2)

Teve algum contacto com a Valorpneu no último ano? ¹⁾



Relacionamento com a Valorpneu²⁾



Média = 4,1

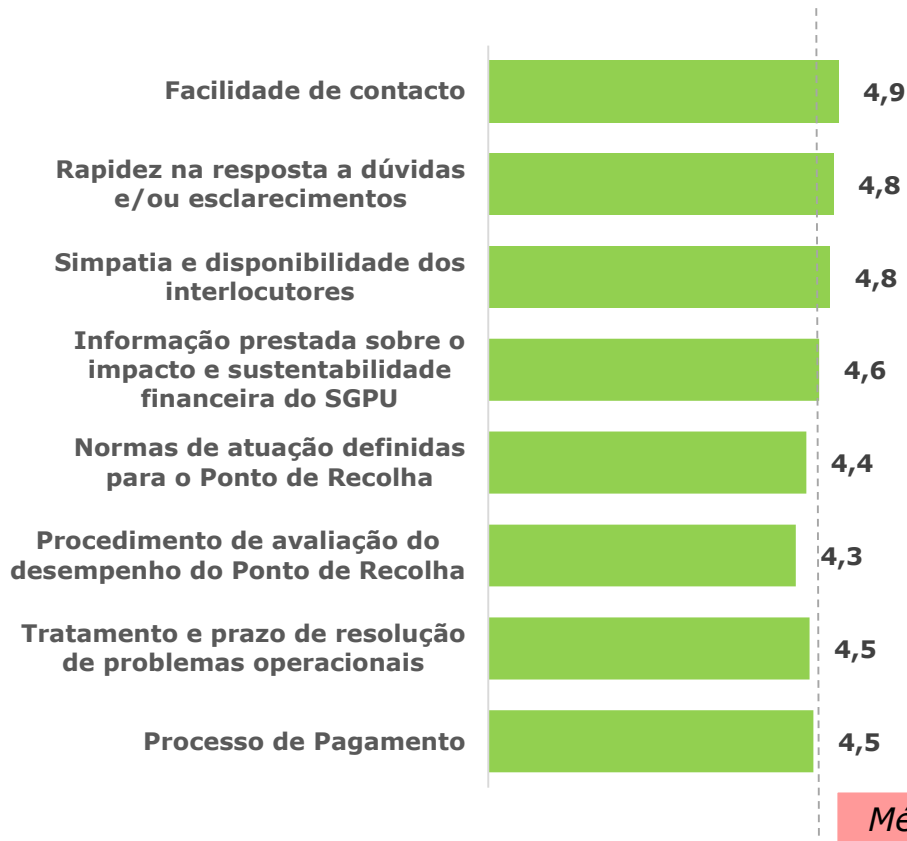
Notas: 1) Respostas de 802/814 que têm conhecimento da Valorpneu; 2) Respostas de 385/802 Detentores que tiveram contacto com a Valorpneu no último ano

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

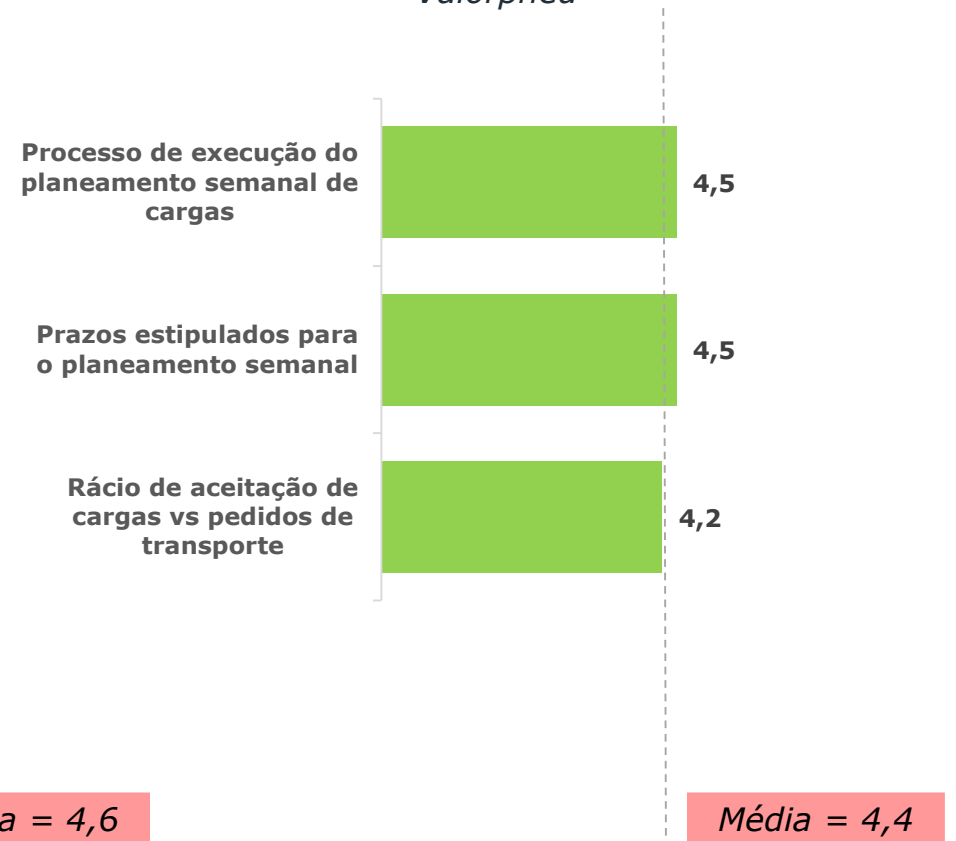
2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Pontos de Recolha (1/2)

Relacionamento com a Valorpneu



Processo de planeamento de cargas efetuado pela Valorpneu

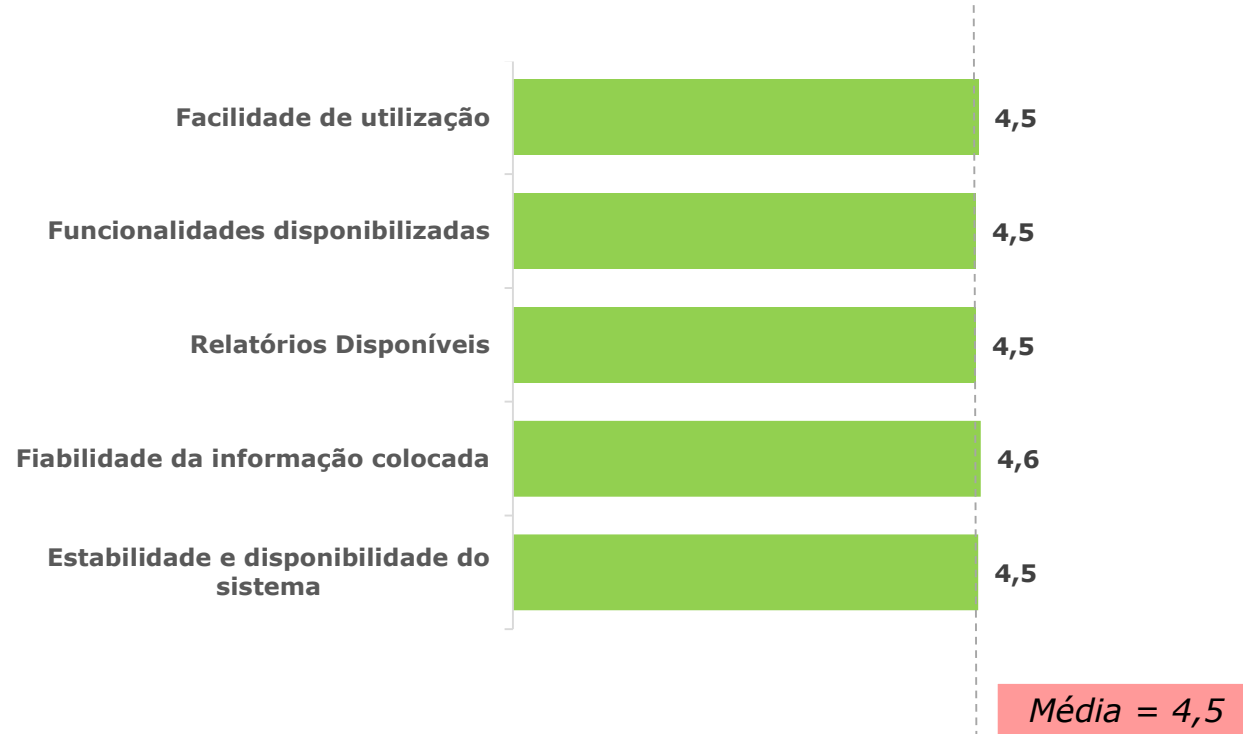


2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Pontos de Recolha (2/2)

Avaliação do Portal SGPU.online

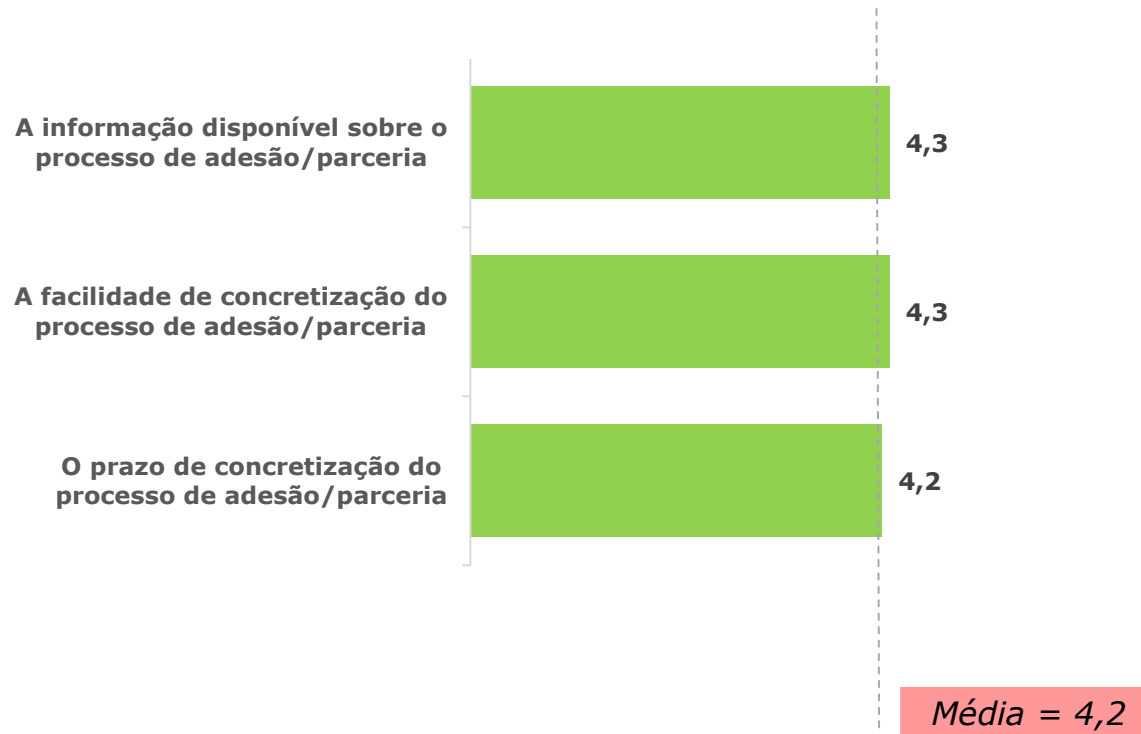


2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Recauchutadores (1/5)

Processo de adesão/parceria com a Valorpneu como Recauchutador

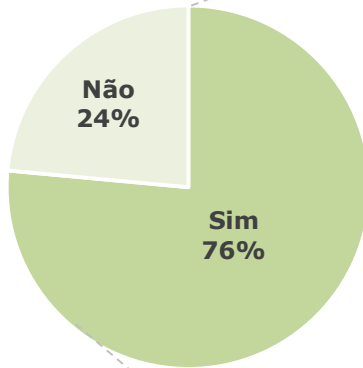


2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

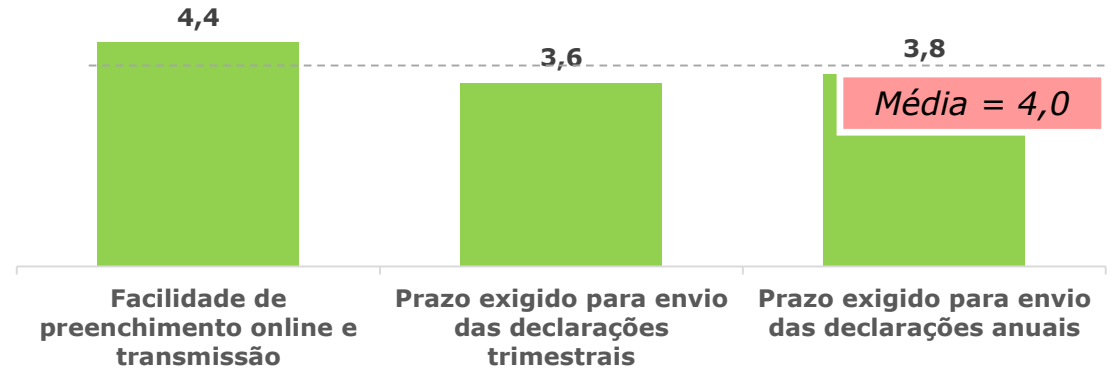
2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Recauchutadores (2/5)

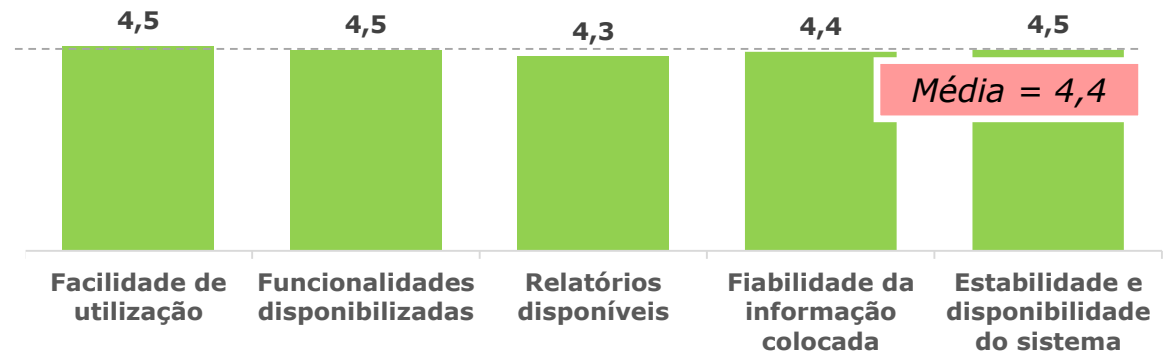
Exerce igualmente a função de Produtor?



Avaliação da entrega obrigatória das declarações¹⁾



Avaliação do portal das SGPU online¹⁾



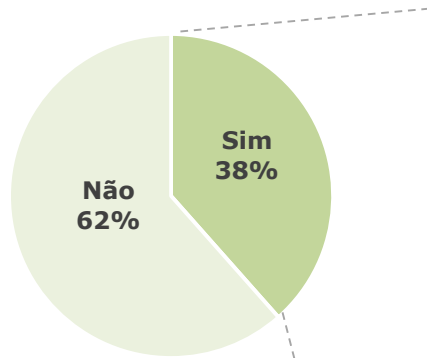
Nota: 1) Respostas de 13/17 Recauchutadores que exercem igualmente a função de Produtor

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

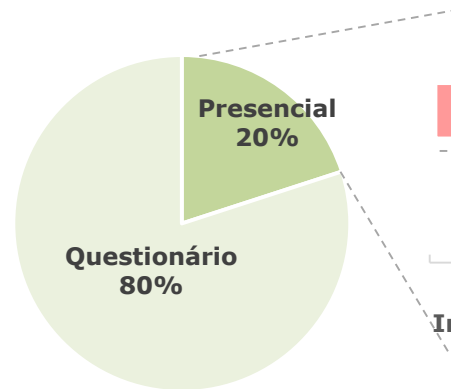
2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Recauchutadores (3/5)

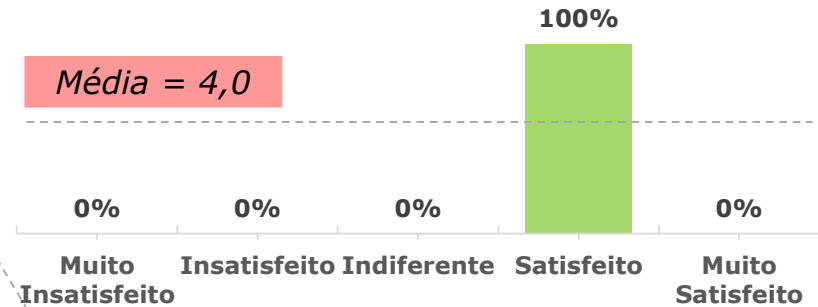
Alvo de algum processo de auditoria? ¹⁾



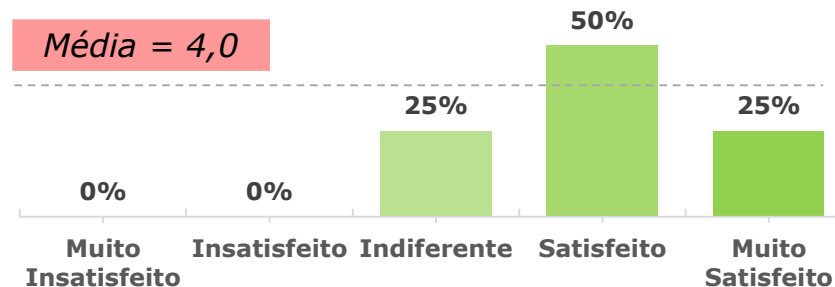
Tipo de Auditoria realizado²⁾



Avaliação da intervenção presencial do auditor³⁾



Avaliação da informação de retorno apresentada pela Valorpneu e resultante do processo de auditoria⁴⁾



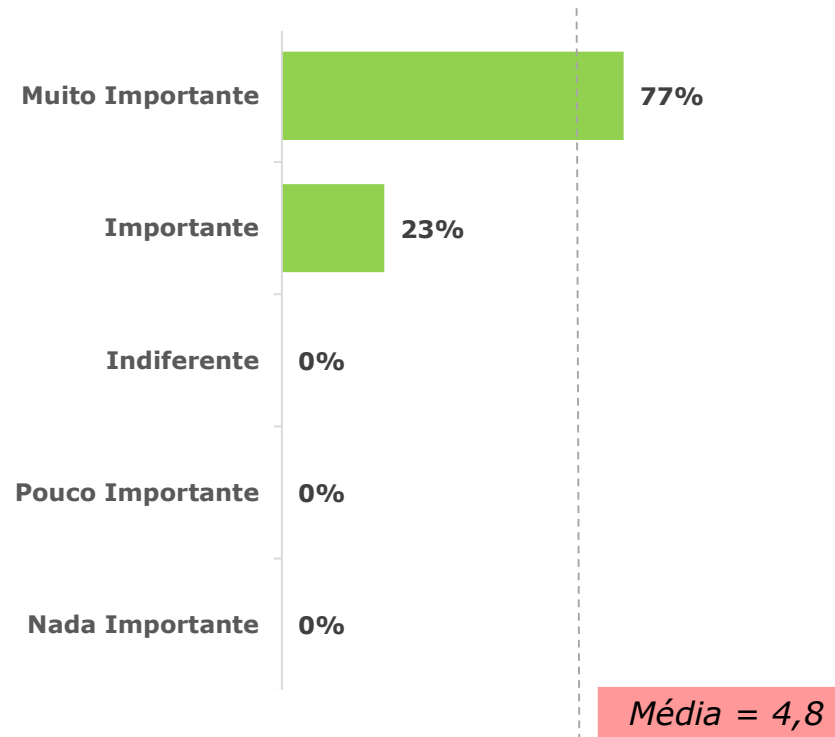
Notas: 1) Resposta de 13/17 recauchutadores que exercem o papel de produtor 2) Resposta dos 5/17 Recauchutadores que foram alvo de auditoria e que exercem papel de Produtor; 3) Resposta de 1/5 Recauchutador que foi alvo de auditoria presencial; 4) Resposta dos 5/17 Recauchutadores que foram alvo de auditoria e que exercem papel de Produtor; NS/NR: 1/5 respostas

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Recauchutadores (4/5)

Importância do certificado emitido pela Valorpneu¹⁾



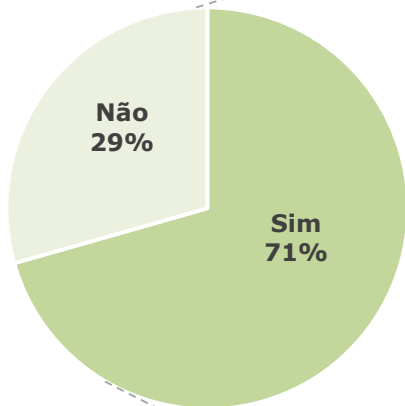
Notas: 1) Resposta de 13/17 recauchutadores que exercem o papel de produtor

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

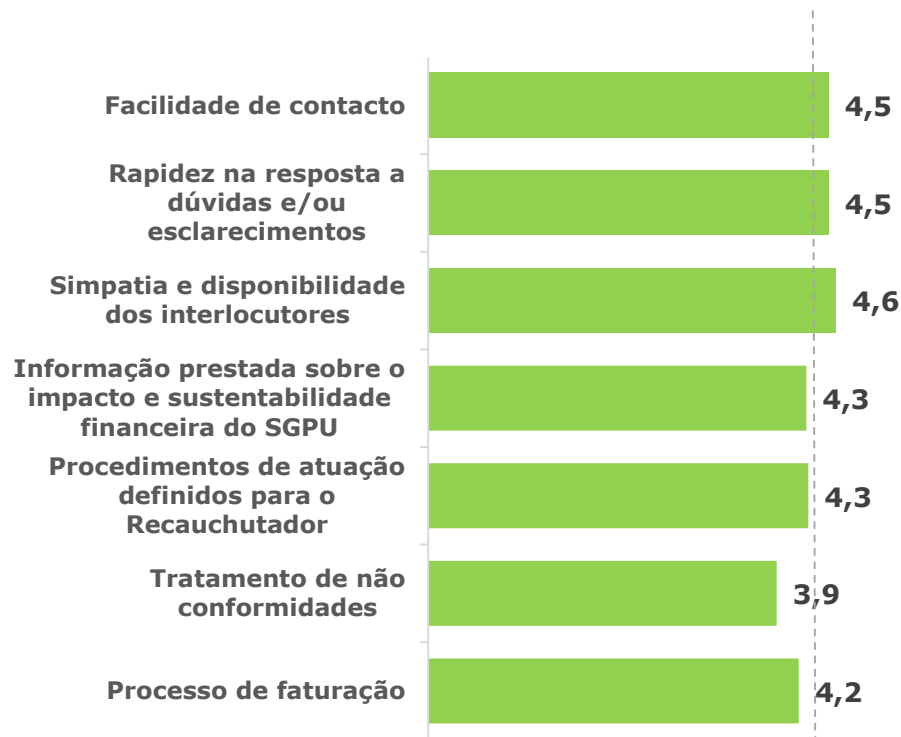
2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Recauchutadores (5/5)

Teve algum contacto com a Valorpneu no último ano?



Relacionamento com a Valorpneu ¹⁾



Média = 4,4

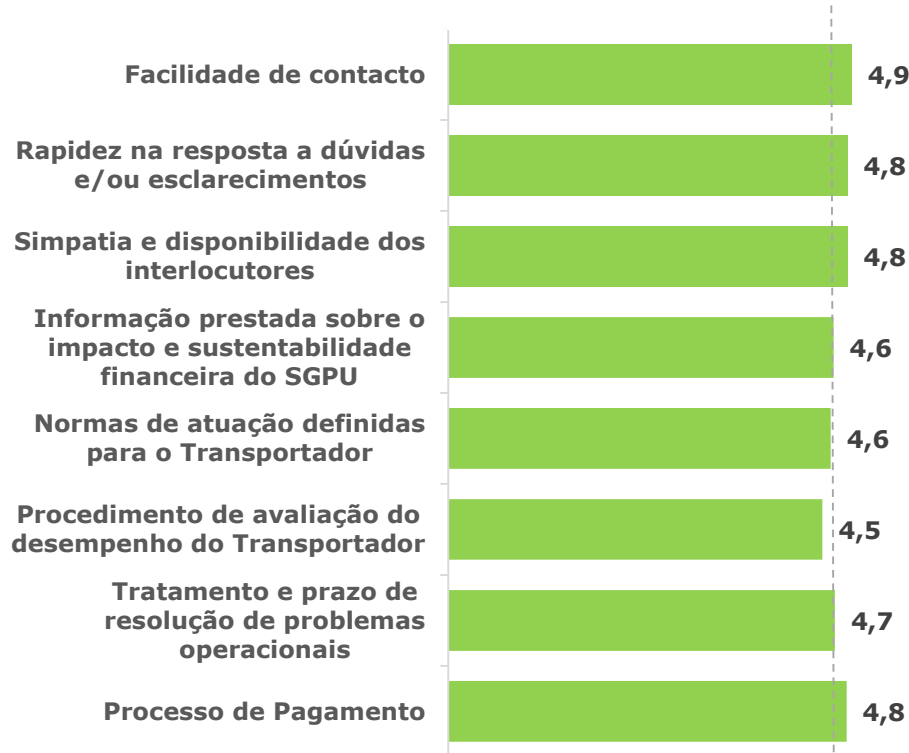
Nota: 1) Respostas de 12/17 Recauchutadores que tiveram contacto com a Valorpneu no último ano

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

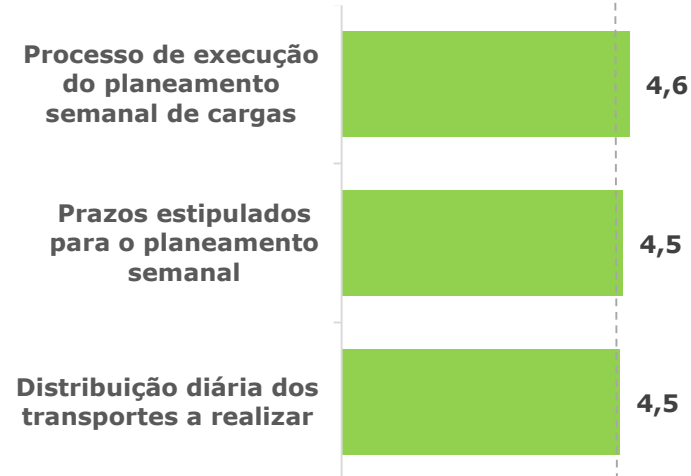
Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Transportadores (1/2)

Relacionamento com a Valorpneu



Média = 4,7

Processo de planeamento de cargas efetuado pela Valorpneu



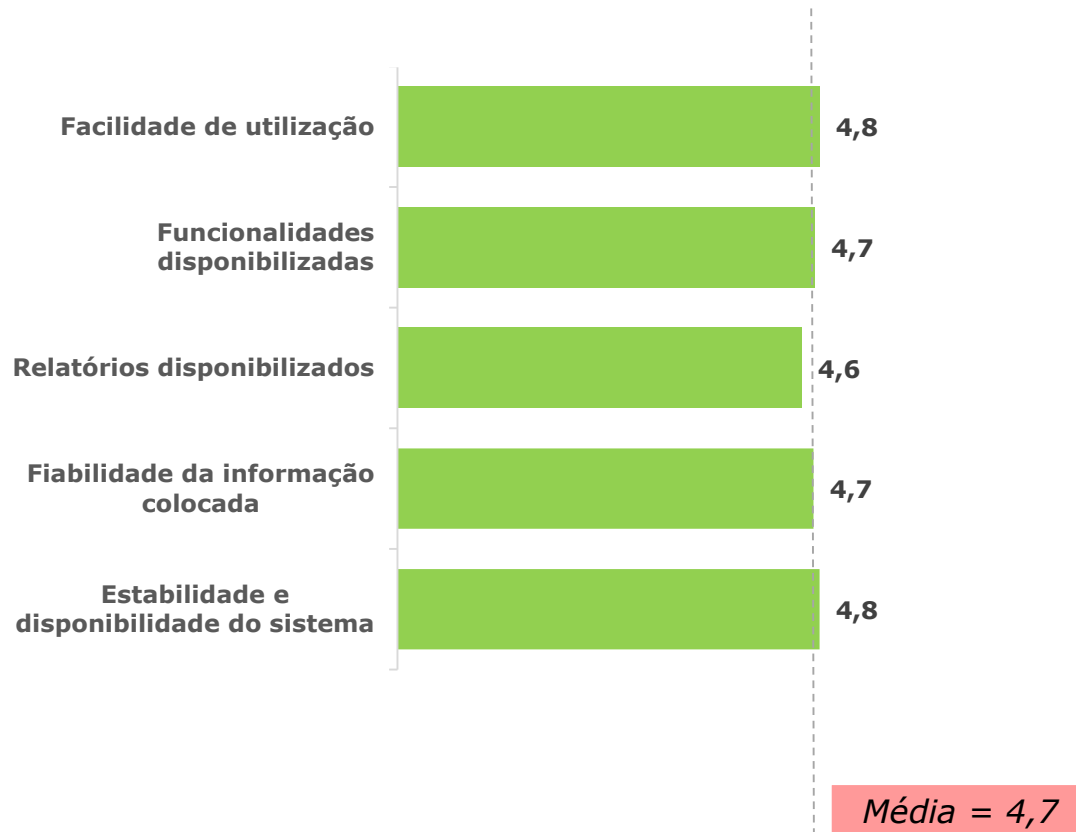
Média = 4,5

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Transportadores (2/2)

Avaliação do portal SGPU.online

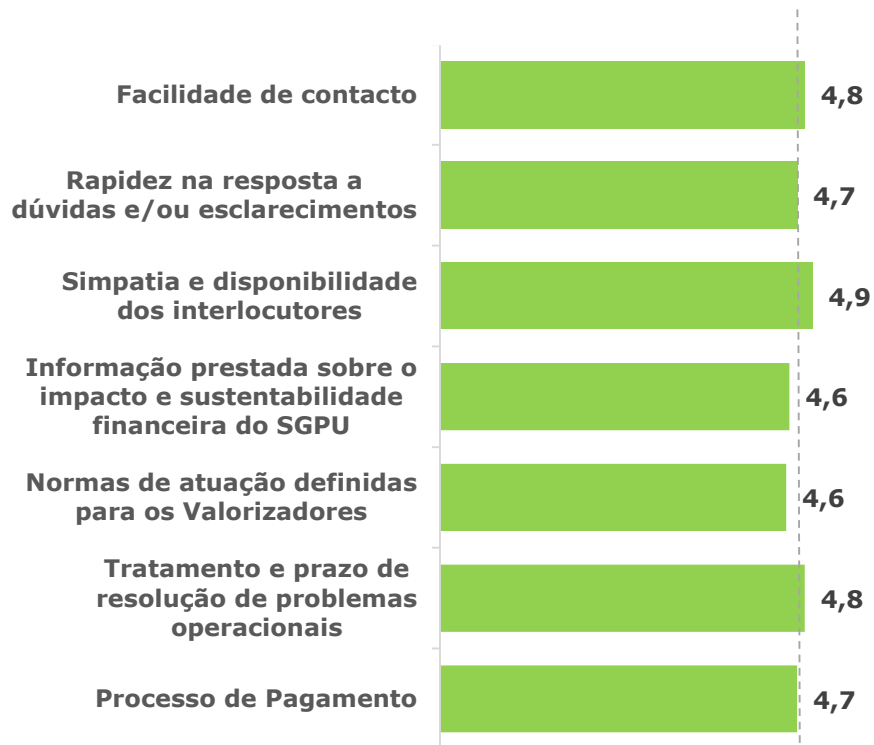


2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

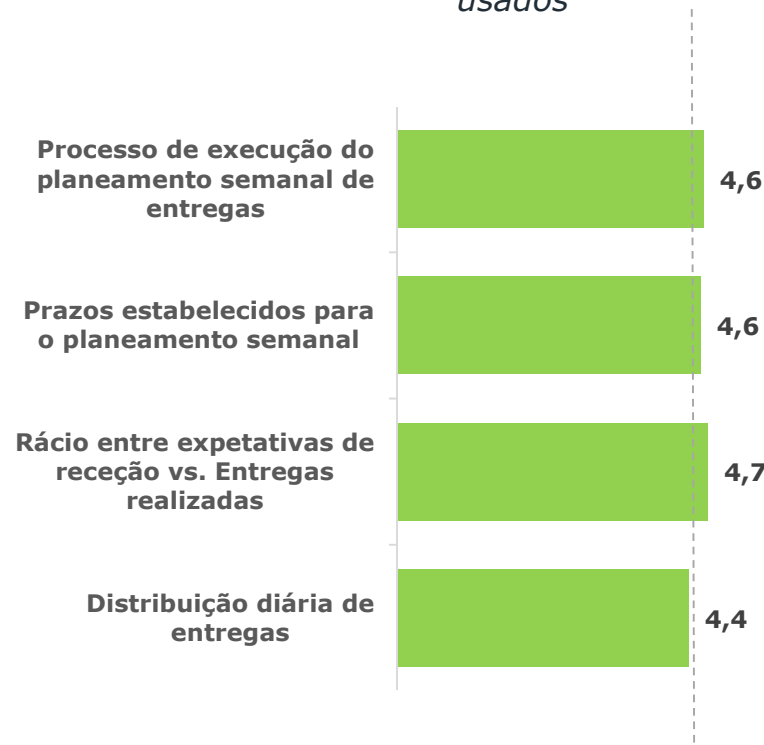
Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Valorizadores Energéticos / Reciclador / Fragmentador / Operador de Gestão (1/2)

Relacionamento com a Valorpneu



Média = 4,7

Processo de planeamento de entregas de pneus usados



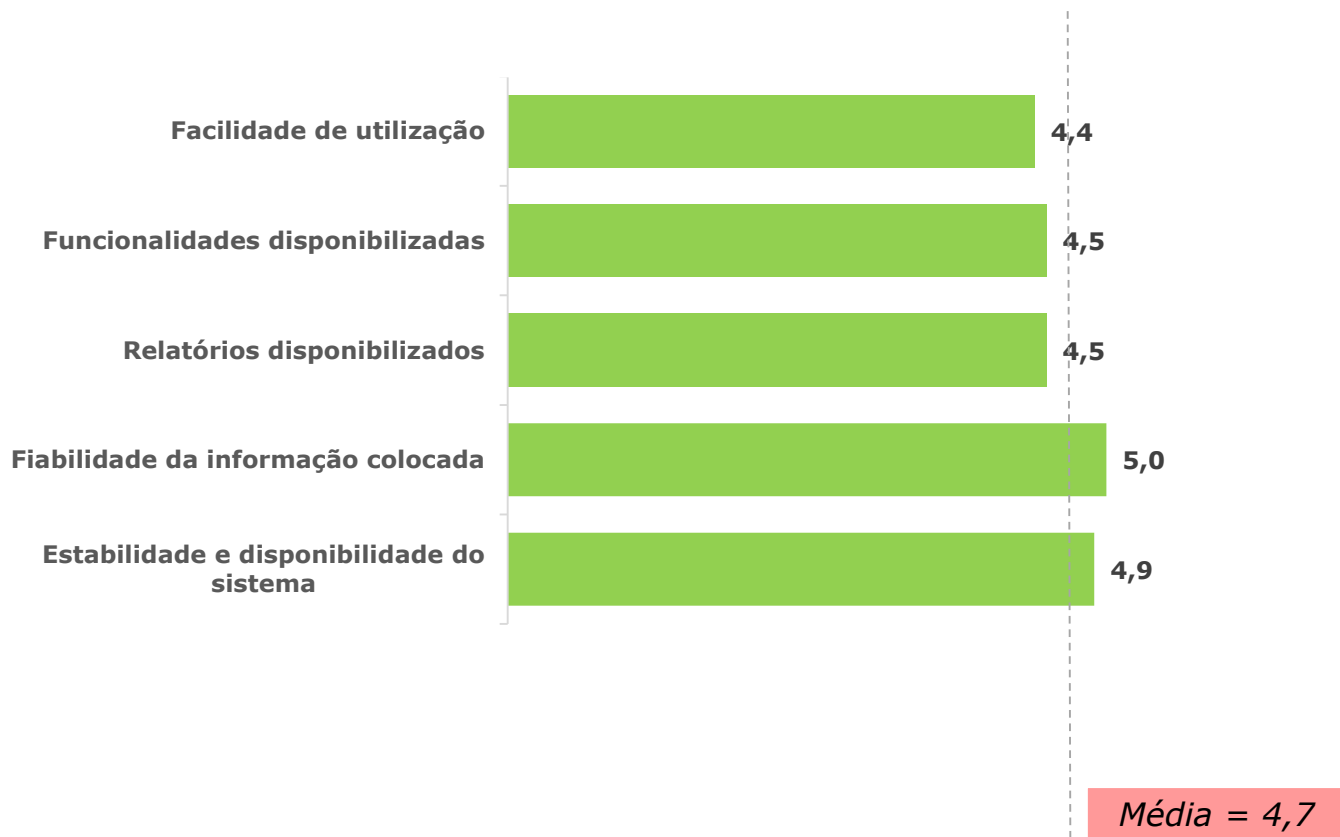
Média = 4,5

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação do relacionamento da Valorpneu com os Valorizadores Energéticos / Reciclador / Fragmentador / Operador de Gestão (2/2)

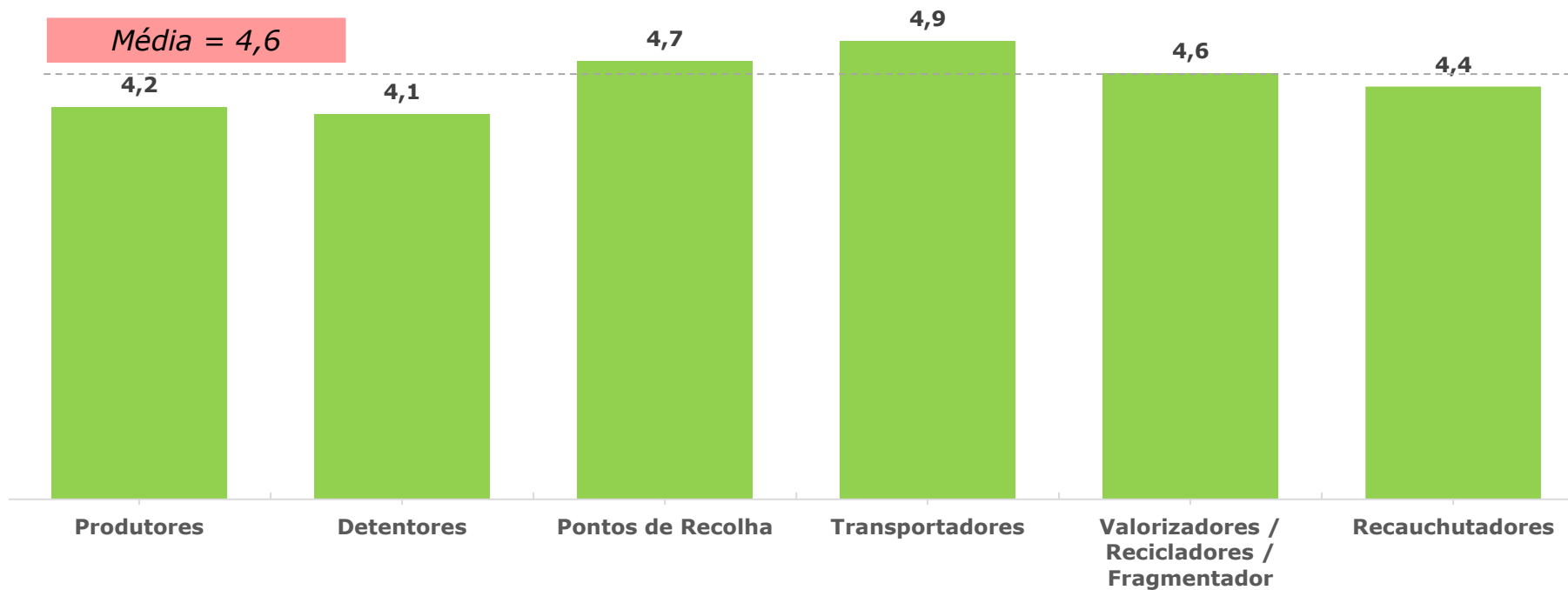
Avaliação do portal SGPU.online



2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação da Satisfação Global com a Valorpneu



2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação da Satisfação Global com o funcionamento do SGPU e com a Valorpneu

Comentários/sugestões de melhoria (1/3)

Detentores:

- ✓ Necessidade de **maior divulgação e informação** sobre o SGPU, sua sustentabilidade e sobre rede de recolha
- ✓ **Maior proximidade** entre Valorpneu e as entidades
- ✓ **Promoção de um simpósio anual ou outras ações para divulgação** da legislação e do SGPU
- ✓ **Uniformização de procedimentos** nos vários Pontos de Recolha; em alguns não é fácil perceber a organização interna
- ✓ **Recolha de pneus usados deveria ser realizada pelos Pontos de Recolha/Valorpneu** ou deveria haver incentivo económico para a entrega de pneus
- ✓ **Reforço da rede de recolha**, com mais Pontos de Recolha ou com Ecopontos; em alguns Pontos de Recolha existem dificuldades em receber pneus usados
- ✓ **Maior fiscalização** das empresas que importam pneus novos e usados, para evitar o não pagamento de Ecovalor
- ✓ **Proibição da venda de pneus usados ou maior controlo** sobre este mercado
- ✓ **Maior investimento** em utilizações alternativas da borracha

Produtores:

- ✓ **Maior divulgação** do sistema e suas vantagens
- ✓ **Maior proximidade** e melhoria dos canais de comunicação
- ✓ **Reduzir a Taxa Ecovalor**
- ✓ **Alargar o prazo de envio** da declaração trimestral e da anual e/ou reduzir o número de declarações
- ✓ **Envio de alertas** sobre preenchimento das declarações (ex. email)
- ✓ **Mais fiscalização** das empresas que não pagam Ecovalor
- ✓ **Proibição da venda de pneus usados** ou aumentar a fiscalização

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação da Satisfação Global com o funcionamento do SGPU e com a Valorpneu

Comentários/sugestões de melhoria (2/3)

Pontos de Recolha:

- ✓ **Formação contínua** sobre o funcionamento do SGPU e visitas técnicas aos diferentes intervenientes no sistema
- ✓ Incluir na **avaliação de desempenho**, objetivos relativos à triagem e valorização das carcaças
- ✓ **Facilitar o acesso à lista de clientes** para poderem fazer alterações da informação dos operadores
- ✓ **Facilitar a validação/informação sobre operadores bloqueados**, sem ser necessário percorrer a lista toda
- ✓ **Criação de um campo nos relatórios dos transportes autorizados** ou no próprio formulário de pedido de transporte para inserção dos horários para cargas ou outra informação igualmente útil

Recauchutadores:

- ✓ Considerar a **recauchutagem segundo os mesmos critérios de apoio das restantes operações de gestão de pneus** usados (como a reciclagem e valorização energética)
- ✓ Mais **informação sobre pontos de triagem de pneus prontos para entrar num processo de recauchutagem**
- ✓ **Aumentar o nº de Pontos de Recolha** que enviam pneus para recauchutagem

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu

Avaliação da Satisfação Global com o funcionamento do SGPU e com a Valorpneu

Comentários/sugestões de melhoria (3/3)

Transportadores:

- ✓ **Retirar o índice de volume da carga da avaliação do desempenho**, propondo-se um processo de carga com máquinas
- ✓ **Criação de um alerta** na página inicial do SGPU.online, ou envio de um e-mail, sempre que **existem cargas com penalização (contaminadas)**

Valorizadores Energéticos / Recicladores / Fragmentador / Operador de Gestão:

- ✓ **Adequar o valor da tarifa** face ao exigente controlo ambiental do processo de incineração
- ✓ **Tornar mais intuitivo o menu principal do SGPU online** (ex. os botões Formulários e Relatórios deveriam ser mais específicos)

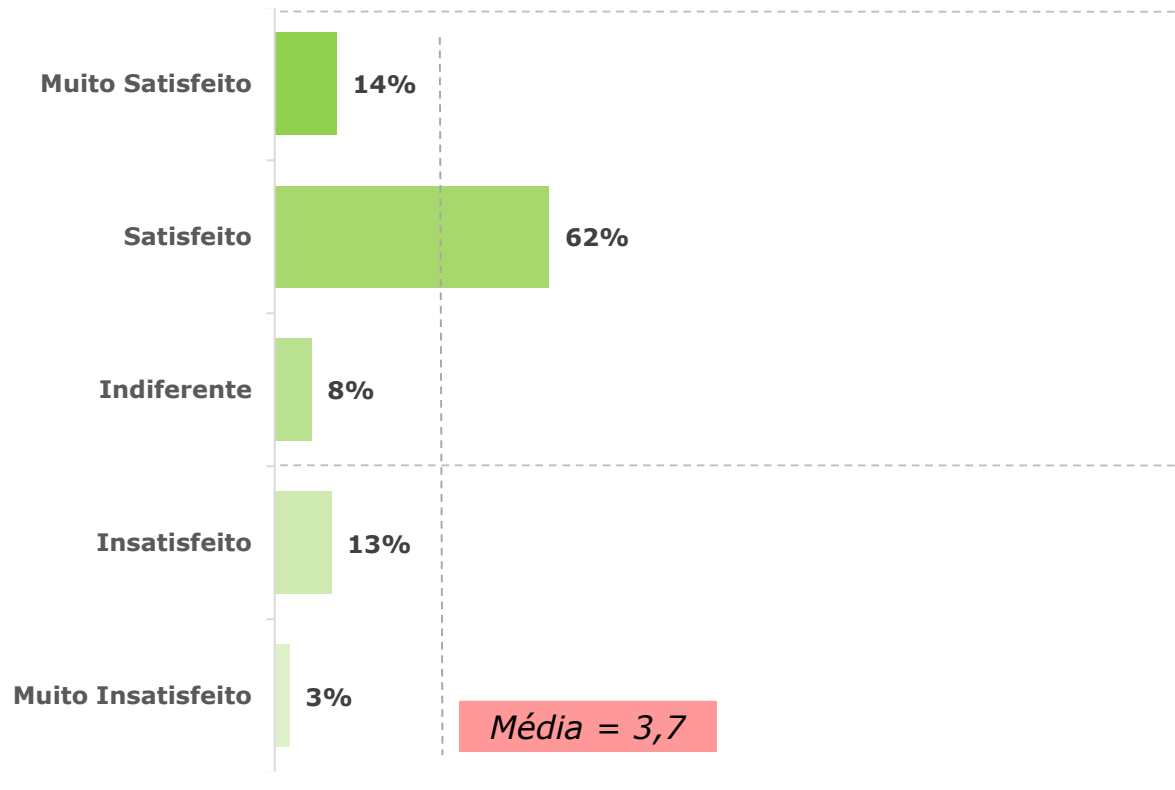
1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação
2. **Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU**
 - 2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu
 - 2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha**
 - 2.3. Avaliação dos Transportadores
 - 2.4. Avaliação dos Valorizadores Energéticos, Recicladores e Fragmentador
 - 2.5. Avaliação dos Recauchutadores
3. Principais conclusões do estudo de avaliação da satisfação

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

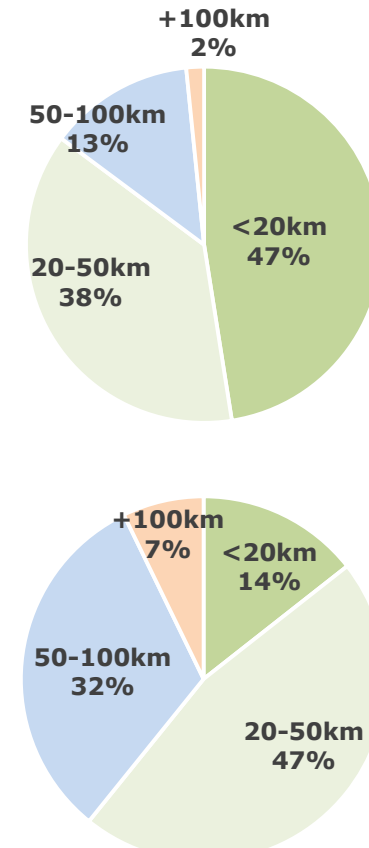
2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha

Avaliação do relacionamento dos Pontos de Recolha com os Detentores de Pneus Usados (1/3)

Avaliação do número de Pontos de Recolha existentes na área de intervenção¹⁾



Distância do Ponto de Recolha mais próximo²⁾



Notas: 1) NS/NR: 29/814 respostas; 2) 1º Pie Chart - NS/NR: 38/659 respostas que correspondem a todos os que avaliaram o número de pontos de recolha como Muito Satisfeito, Satisfeito e Indiferente; 2º Pie Chart - NS/NR: 1/126 respostas que correspondem a todos os que avaliaram o número de pontos de recolha como insatisfeito ou muito insatisfeito

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

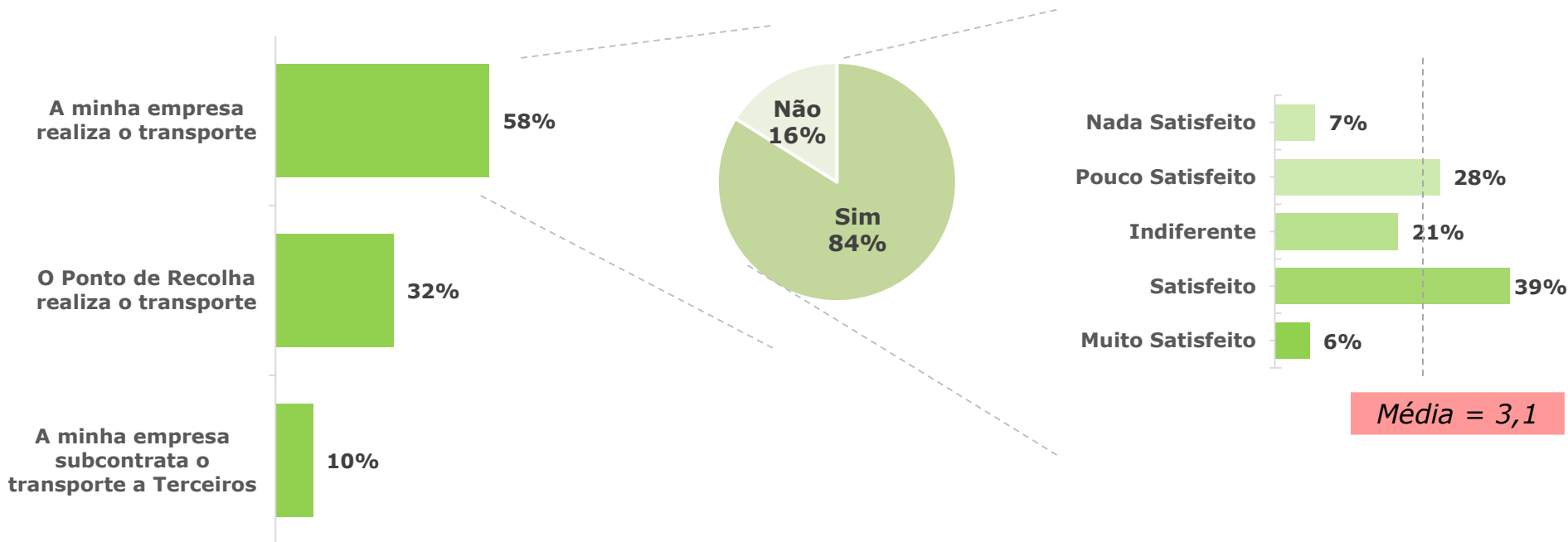
2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha

Avaliação do relacionamento dos Pontos de Recolha com os Detentores de Pneus Usados (2/3)

Responsabilidade do transporte de pneus usados para o Ponto de Recolha ¹⁾

Teve custo com transporte? ²⁾

Custo de transporte para o Ponto de Recolha



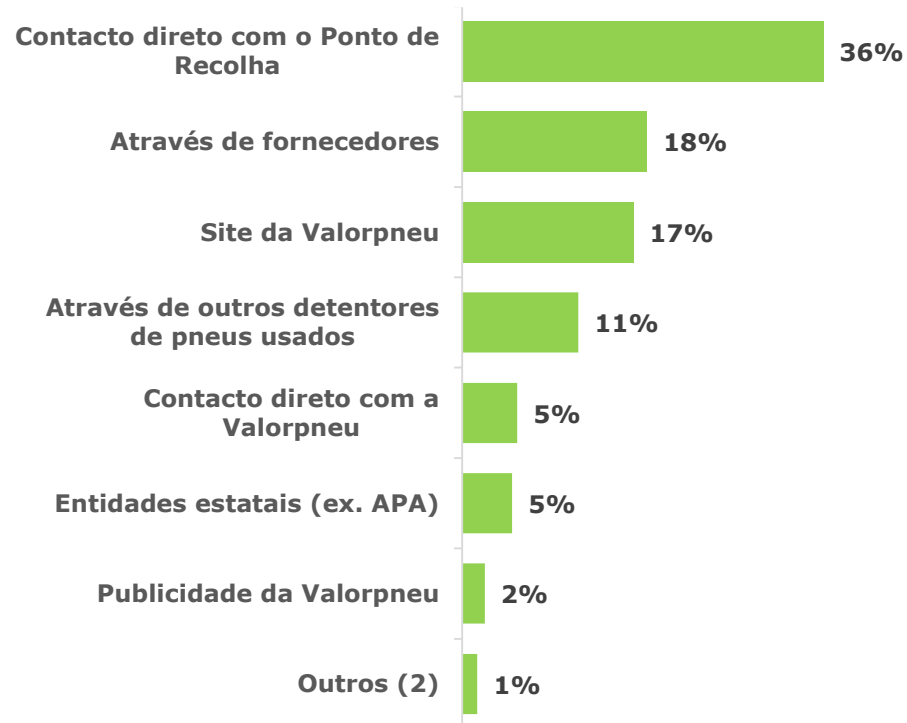
Notas: 1) NS/NR: 78/958 respostas; 2) 510/958 respostas de Detentores cuja empresa realiza o transporte (cada Detentor pode entregar em mais que um Ponto de Recolha); 3) 428/510 Detentores cuja empresa realiza o próprio transporte e tiveram custo com transporte

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha

Avaliação do relacionamento dos Pontos de Recolha com os Detentores de Pneus Usados (3/3)

Como tomou conhecimento sobre a rede de Pontos de Recolha¹⁾



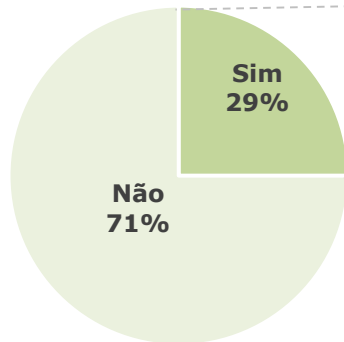
Notas: 1) NS/NR: 33/814 respostas; 2) Exemplos: Internet (Google, Netresíduos), GNR, Conhecimento próprio, Empresa Transportadora

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

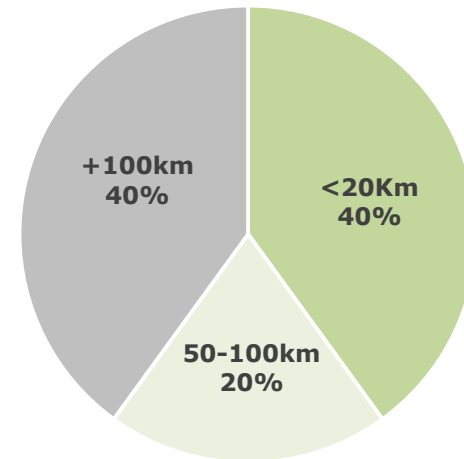
2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha

Avaliação do relacionamento dos Pontos de Recolha com os Recauchutadores (1/2)

No último ano obteve pneus usados para recauchutagem em Pontos de Recolha?



Distância do Ponto de Recolha mais próximo¹⁾



Houve algum Ponto de Recolha que tenha contactado e não tenha demonstrado interesse?



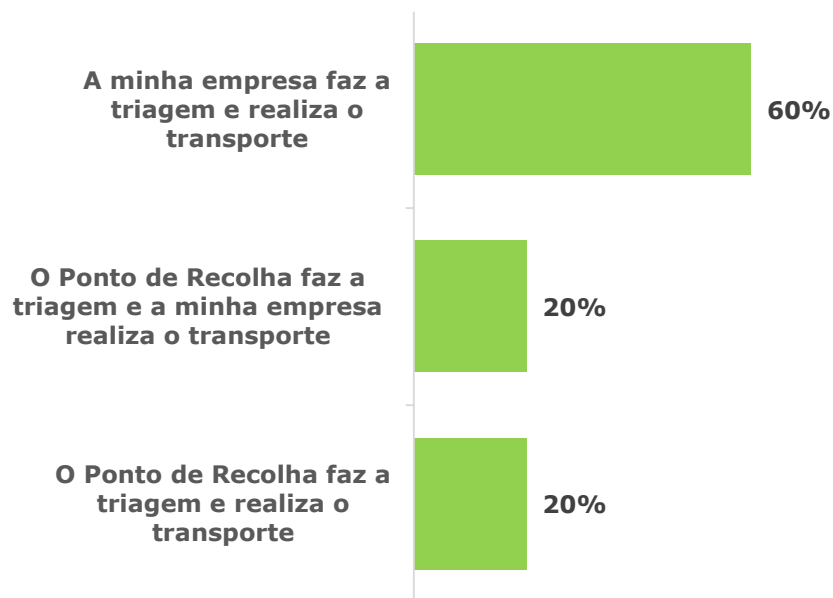
Nota: 1) Resposta de 5/17 Recauchutadores que obtiveram pneus usados para recauchutagem em Pontos de Recolha

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

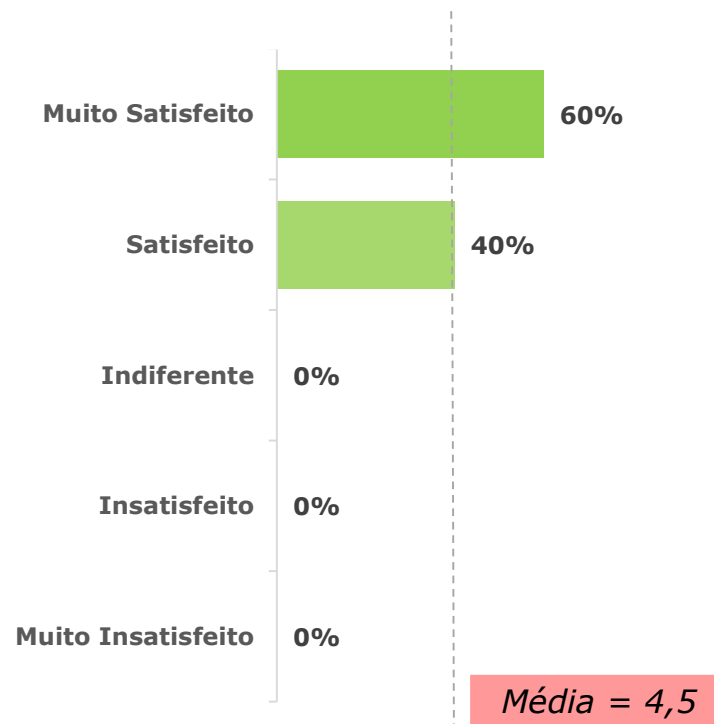
2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha

Avaliação do relacionamento dos Pontos de Recolha com os Recauchutadores (2/2)

Formato de relacionamento¹⁾



Avaliação do grau de satisfação global dos Pontos de Recolha¹⁾



Nota: 1) Resposta de 5/17 Recauchutadores que obtiveram pneus usados para recauchutagem em Pontos de Recolha

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha

Avaliação da Satisfação Global com os Pontos de Recolha (1/4)

Pontos de Recolha	Detentores	Recauchutadores	Valorizadores Energéticos/ Recicladores/ Fragmentadores	Transportadores	Avaliação Média por Ponto de Recolha
EMPRESA 1	4,8	-	4,3	-	4,6
EMPRESA 2	4,5	-	4,7	-	4,5
EMPRESA 3	5,0	-	4,0	-	4,5
EMPRESA 4	4,5	-	5,0	-	4,5
EMPRESA 5	4,5	-	4,7	-	4,5
EMPRESA 6	4,4	-	4,8	-	4,5
EMPRESA 7	4,4	-	5,0	4,0	4,4
EMPRESA 8	4,4	4,0	4,7	-	4,4
EMPRESA 9	4,3	5,0	4,8	-	4,4
EMPRESA 10	4,3	-	5,0	4,0	4,4
EMPRESA 11	4,3	-	5,0	-	4,3
EMPRESA 12	4,3	-	5,0	4,0	4,3
EMPRESA 13	4,6	-	5,0	2,0	4,3
EMPRESA 14	4,3	4,0	4,3	-	4,3
EMPRESA 15	4,3	5,0	5,0	4,0	4,3
EMPRESA 16	4,3	-	5,0	-	4,3
EMPRESA 17	4,3	-	4,0	-	4,3
EMPRESA 18	4,3	-	5,0	4,0	4,3
EMPRESA 19	4,3	-	5,0	4,0	4,3
EMPRESA 20	4,3	-	4,7	-	4,3
EMPRESA 21	4,4	-	4,0	4,0	4,3
EMPRESA 22	4,2	-	5,0	-	4,3
Média por Segmento	4,2	4,5	4,4	3,8	4,2

Notas: 1) Todos os valores estão arredondados a uma casa decimal; contudo a classificação de VERMELHO (abaixo da média) e VERDE (acima da média) considera 2 casas decimais; 2) Não foram consideradas as avaliações dos Recauchutadores e Transportadores que desempenham igualmente o papel de Ponto de Recolha; 3) A avaliação média por Ponto de Recolha corresponde à média ponderada do número de avaliações por cada um dos avaliadores

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha

Avaliação da Satisfação Global com os Pontos de Recolha (2/4)

Pontos de Recolha	Detentores	Recauchutadores	Valorizadores Energéticos/ Recicladores/ Fragmentadores	Transportadores	Avaliação Média por Ponto de Recolha
EMPRESA 23	4,3	-	4,0	4,0	4,3
EMPRESA 24	4,2	-	5,0	-	4,3
EMPRESA 25	4,2	-	4,5	4,0	4,3
EMPRESA 26	4,5	-	4,0	4,0	4,3
EMPRESA 27	4,2	-	5,0	3,0	4,3
EMPRESA 28	4,2	-	5,0	-	4,2
EMPRESA 29	4,1	-	5,0	-	4,2
EMPRESA 30	4,3	-	4,0	-	4,2
EMPRESA 31	4,1	-	4,7	4,0	4,2
EMPRESA 32	4,0	-	4,7	4,0	4,1
EMPRESA 33	4,1	-	4,5	-	4,1
EMPRESA 34	4,1	-	4,0	-	4,1
EMPRESA 35	4,0	-	4,7	-	4,1
EMPRESA 36	4,3	-	3,0	4,0	4,1
EMPRESA 37	4,1	-	4,0	4,0	4,1
EMPRESA 38	3,8	-	4,5	-	4,0
EMPRESA 39	4,1	-	4,0	3,0	4,0
EMPRESA 40	3,9	-	5,0	4,0	4,0
EMPRESA 41	4,0	-	4,0	-	4,0
EMPRESA 42	4,0	-	4,0	-	4,0
EMPRESA 43	4,0	-	4,0	-	4,0
EMPRESA 44	4,0	-	4,0	-	4,0
Média por Segmento	4,2	4,5	4,4	3,8	4,2

Notas: 1) Todos os valores estão arredondados a uma casa decimal; contudo a classificação de VERMELHO (abaixo da média) e VERDE (acima da média) considera 2 casas decimais

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha

Avaliação da Satisfação Global com os Pontos de Recolha (3/4)

Pontos de Recolha	Detentores	Recauchutadores	Valorizadores Energéticos/ Recicladores/ Fragmentadores	Transportadores	Avaliação Média por Ponto de Recolha
EMPRESA 45	3,9	-	3,0	4,0	3,8
EMPRESA 46	3,9	-	3,0	4,0	3,8
EMPRESA 47	3,8	-	4,0	-	3,8
EMPRESA 48	3,8	-	3,0	4,0	3,8
EMPRESA 49	3,6	-	5,0	4,0	3,7
Média por Segmento	4,2	4,5	4,4	3,8	4,2

Notas: 1) Todos os valores estão arredondados a uma casa decimal; contudo a classificação de VERMELHO (abaixo da média) e VERDE (acima da média) considera 2 casas decimais

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha

Avaliação da Satisfação Global com os Pontos de Recolha (4/4)

Comentários/sugestões de melhoria

Detentores:

- ✓ Pontos de Recolha **com horários mais alargados e maior rapidez da descarga**
- ✓ Promover uma **recolha de pneus usados mais frequente** (nos casos em que Ponto de Recolha a realiza)
- ✓ Ponto de Recolha deveria **auxiliar nas descargas de pneus**
- ✓ **Maior disponibilidade para aceitar a marcação de entrega** de pneus
- ✓ **Proibição da venda de pneus usados** por parte dos Pontos de Recolha
- ✓ **Melhorar local de descarga**, organização e indicações de como proceder às descarga/arrumação dos pneus

Recauchutadores:

- ✓ **Mais informação sobre a possibilidade de recolherem carcaças** nos Pontos de Recolha
- ✓ **Incentivo económico nos casos em que os Recauchutadores efetuam a recolha/seleção e segregação** de pneus para recauchutar com recursos humanos próprios

1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação
2. **Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU**
 - 2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu
 - 2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha
 - 2.3. Avaliação dos Transportadores**
 - 2.4. Avaliação dos Valorizadores Energéticos, Recicladores e Fragmentador
 - 2.5. Avaliação dos Recauchutadores
3. Principais conclusões do estudo de avaliação da satisfação

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.3. Avaliação dos Transportadores

Avaliação da Satisfação Global com os Transportadores (1/2)

Transportadores	Pontos de Recolha	Valorizadores Energéticos/ Recicladores/ Fragmentadores	Avaliação Média por Transportador
EMPRESA 1	-	5,0	5,0
EMPRESA 2	-	5,0	5,0
EMPRESA 3	-	5,0	5,0
EMPRESA 4	-	4,7	4,7
EMPRESA 5	-	4,7	4,7
EMPRESA 6	-	4,7	4,7
EMPRESA 7	-	4,7	4,7
EMPRESA 8	4,6	4,5	4,6
EMPRESA 9	4,6	4,5	4,6
EMPRESA 10	-	4,5	4,5
EMPRESA 11	-	4,5	4,5
EMPRESA 12	-	4,5	4,5
EMPRESA 13	-	4,3	4,3
EMPRESA 14	-	4,3	4,3
EMPRESA 15	-	4,3	4,3
EMPRESA 16	-	4,3	4,3
EMPRESA 17	-	4,0	4,0
EMPRESA 18	-	4,0	4,0
EMPRESA 19	-	4,0	4,0
EMPRESA 20	-	4,0	4,0
Média por Segmento	4,6	4,5	4,5

Nota: 1) Todos os valores estão arredondados a uma casa decimal; contudo a classificação de VERMELHO (abaixo da média) e VERDE (acima da média) considera 2 casas decimais; 2) A avaliação média por Transportador corresponde à média ponderada do número de avaliações por cada um dos avaliadores

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.3. Avaliação dos Transportadores

Avaliação da Satisfação Global com os Transportadores (2/2)

Comentários/sugestões de melhoria

Pontos de Recolha:

- ✓ ***Maior antecipação no processo de atribuição da identificação dos veículos de transporte***

Valorizadores/Recicladores/Fragmentador:

- ✓ ***Todos os Transportadores deviam ter meios de descarga***

1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação
2. **Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU**
 - 2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu
 - 2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha
 - 2.3. Avaliação dos Transportadores
 - 2.4. **Avaliação dos Valorizadores Energéticos, Recicladores e Fragmentador**
 - 2.5. Avaliação dos Recauchutadores
3. Principais conclusões do estudo de avaliação da satisfação

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.4. Avaliação dos Valorizadores Energéticos, Recicladores e Fragmentador

Avaliação do relacionamento dos Valorizadores/ Recicladores/ Fragmentador com os Transportadores¹⁾

Valorizadores Energéticos, Recicladores e Fragmentador	Condições físicas de espaço e de acessos para a realização do processo de descarga	Profissionalismo e disponibilidade dos colaboradores no processo de descarga e pesagem	Rapidez e eficácia do processo de pesagem	Satisfação Global
EMPRESA 1	4,6	4,6	4,6	4,6
EMPRESA 2	4,3	4,2	4,2	4,2
EMPRESA 3	4,2	4,2	4,3	4,2
EMPRESA 4	4,2	4,2	4,3	4,1
EMPRESA 5	4,2	3,9	3,9	4,1
EMPRESA 6	4,1	3,8	3,7	4,0
EMPRESA 7	3,9	3,6	3,7	3,9
EMPRESA 8	4,0	3,7	3,8	3,8
Média por Parâmetro	4,2	4,0	4,1	4,1

Notas: 1) Cada Transportador pode avaliar mais do que um Valorizador Energético / Reciclador / Fragmentador; 2) Todos os valores estão arredondados a uma casa decimal; contudo a classificação de VERMELHO (abaixo da média) e VERDE (acima da média) considera 2 casas decimais

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.4. Avaliação dos Valorizadores Energéticos, Recicladores e Fragmentador

Avaliação da Satisfação Global dos Valorizadores/ Recicladores/ Fragmentador

Comentários/sugestões de melhoria

Transportadores:

- ✓ Os **Valorizadores/Recicladores** devem ter obrigações físicas para a receção dos pneus, nomeadamente a nível do comprimento da báscula e respetiva eficiência

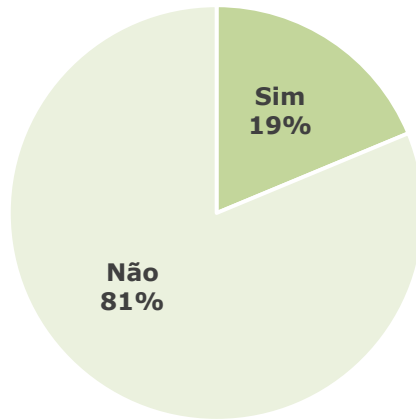
1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação
2. **Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU**
 - 2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu
 - 2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha
 - 2.3. Avaliação dos Transportadores
 - 2.4. Avaliação dos Valorizadores Energéticos, Recicladores e Fragmentador
 - 2.5. Avaliação dos Recauchutadores**
3. Principais conclusões do estudo de avaliação da satisfação

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.5. Avaliação dos Recauchutadores

Avaliação do relacionamento dos Recauchutadores com os Detentores

Existe algum Recauchutador nacional a que entregou/enviou pneus usados? ¹⁾



Existe algum Recauchutador internacional a que entregou/enviou pneus usados? ²⁾



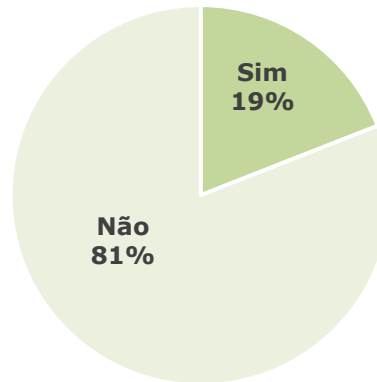
Notas: 1) Respostas de 785/814 detentores que não têm empresas de recauchutagem no grupo ; 2) NS/NR: 17/785 respostas

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.5. Avaliação dos Recauchutadores

Avaliação do relacionamento dos Recauchutadores com os Pontos de Recolha

Pontos de Recolha que encaminharam pneus usados para recauchutagem



Notas: 1) Referente a 8/42 entidades que encaminham pneus para recauchutagem; 2) Cada Ponto de Recolha pode avaliar mais do que um Recauchutador; 3) Todos os valores estão arredondados a uma casa decimal; contudo a classificação de VERMELHO (abaixo da média) e VERDE (acima da média) considera 2 casas decimais; 4) Não foram consideradas as avaliações dos Pontos de Recolha que desempenham igualmente o papel de Recauchutador

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.5. Avaliação dos Recauchutadores

Avaliação da Satisfação Global com os Recauchutadores (1/2)

Recauchutadores	Detentores	Pontos de Recolha	Avaliação Média por Recauchutador
EMPRESA 1	4,7	-	4,7
EMPRESA 2	4,5	5,0	4,7
EMPRESA 3	4,5	-	4,5
EMPRESA 4	4,2	5,0	4,3
EMPRESA 5	4,3	-	4,3
EMPRESA 6	4,2	4,5	4,2
EMPRESA 7	4,2	-	4,2
EMPRESA 8	4,1	5,0	4,1
EMPRESA 9	4,1	5,0	4,1
EMPRESA 10	4,1	4,0	4,1
EMPRESA 11	4,1	-	4,1
EMPRESA 12	4,1	-	4,1
EMPRESA 13	4,0	-	4,0
EMPRESA 14	4,0	-	4,0
EMPRESA 15	4,0	-	4,0
EMPRESA 16	-	4,0	4,0
EMPRESA 17	4,0	-	4,0
EMPRESA 18	4,0	-	4,0
EMPRESA 19	4,0	-	4,0
EMPRESA 20	4,0	-	4,0
EMPRESA 21	4,0	-	4,0
EMPRESA 22	3,9	-	3,9
EMPRESA 23	3,9	-	3,9
EMPRESA 24	3,6	-	3,6
EMPRESA 25	NS/NR	-	NS/NR
Média por Segmento	4,1	4,6	4,1

Notas: 1) Todos os valores estão arredondados a uma casa decimal; contudo a classificação de VERMELHO (abaixo da média) e VERDE (acima da média) considera 2 casas decimais; 2) Não foram consideradas as avaliações dos Pontos de Recolha que desempenham igualmente o papel de Recauchutador; 3) A avaliação média por Recauchutador corresponde à média ponderada do número de avaliações por cada um dos avaliadores

2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU

2.5. Avaliação dos Recauchutadores

Avaliação da Satisfação Global com os Recauchutadores (2/2)

Comentários/sugestões de melhoria

Detentores:

- ✓ *Existência de uma rede de Pontos de Recolha de menor dimensão que realizem a **seleção de pneus usados com qualidade para serem recauchutados***
- ✓ ***Maior disponibilidade** dos Recauchutadores para recolher os pneus*
- ✓ ***Maior informação** sobre empresas interessadas em recolher pneus para recauchutar*

Pontos de Recolha:

- ✓ *Aproveitar o potencial de alguns Pontos de Recolha com conhecimento, criar **parcerias para haver um maior aproveitamento de carcaças** e, desta forma, evitar a compra de carcaças em outros mercados*

1. Caracterização global do estudo de avaliação da satisfação
2. Resultados da avaliação da satisfação com o serviço prestado pelas entidades do SGPU
 - 2.1. Avaliação geral do SGPU e da Valorpneu
 - 2.2. Avaliação dos Pontos de Recolha
 - 2.3. Avaliação dos Transportadores
 - 2.4. Avaliação dos Valorizadores Energéticos, Recicladores e Fragmentador
 - 2.5. Avaliação dos Recauchutadores
- 3. Principais conclusões do estudo de avaliação da satisfação**

3. Principais conclusões do estudo de avaliação da satisfação

- A média de **satisfação global com o funcionamento do Sistema de Gestão de Pneus Usados (SGPU) é muito satisfatória** (4,5/5,0), sendo que as avaliações mais altas foram dadas pelos Valorizadores Energéticos/Recicladores/Fragmentador (4,7/5,0) e as avaliações mais baixas pelos Produtores e Detentores de Pneus Usados (4,1/5,0 cada).
- A avaliação da **satisfação global com a Valorpneu foi igualmente muito positiva** (4,6/5,0), tendo sido a nota mais alta dada pelos Transportadores (4,9/5,0) e a nota mais baixa pelos Detentores de Pneus Usados (4,1/5,0). A este nível importa referir que:
 - ✓ Genericamente, os parâmetros com melhor avaliação foram a Simpatia e disponibilidade dos colaboradores e a Facilidade de contacto;
 - ✓ Os parâmetros com uma avaliação menos positiva, globalmente, foram o Prazo de entrega das declarações trimestrais e anuais e o Procedimento de avaliação de desempenho
- A **avaliação média dos Pontos de Recolha foi de 4,2/5,0**, tendo a avaliação mais alta sido dada pelos Recauchutadores (4,5/5,0) e a mais baixa pelos Transportadores (3,8/5,0).
- A **avaliação média por Transportador foi de 4,5/5,0**, tendo a avaliação mais alta sido dada pelos Pontos de Recolha (4,6/5,0) e a mais baixa pelos Valorizadores Energéticos/ Recicladores/ Fragmentador (4,5/5,0).
- Os **Valorizadores Energéticos / Recicladores / Fragmentador foram apenas avaliados pelos Transportadores, tendo a avaliação média sido de 4,1/5,0**.
- Relativamente aos Recauchutadores, **a avaliação média por Recauchutador foi de 4,1/5,0**, tendo os Detentores de Pneus Usados dado uma avaliação média de 4,1/5,0, enquanto que os Pontos de Recolha de 4,6/5,0.