



Ação Valorpneu

Outubro, 2019



Account Manager: Miguel Esteves (miguel.esteves@gfk.com)
Executive Researcher : Ana Conceição (ana.conceicao@gfk.com)

Com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado pela Valorpneu e do funcionamento do SGPU na sua globalidade, foi realizado um estudo no âmbito da **avaliação da satisfação com o Sistema de Gestão de Pneus Usados (SGPU) e do nível de serviço prestado pela Valorpneu,**

As respostas foram enquadradas no âmbito da participação dos inquiridos no sistema enquanto **DETENTORES DE PNEUS USADOS**

Universo

O Universo desta investigação foi constituído por Detentores de Pneus Usados, com empresas estabelecidas em Portugal Continental, Madeira e Açores.

Amostra

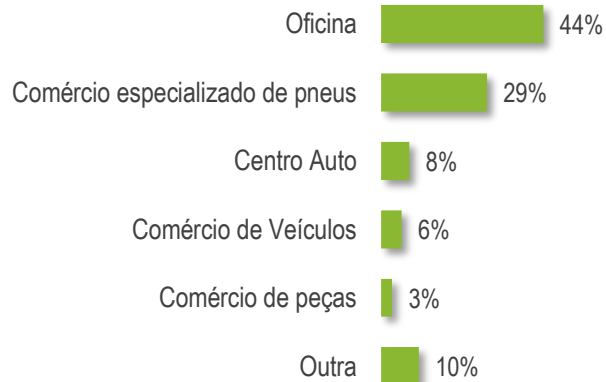
A amostra é constituída por **3326 entrevistas em Portugal Continental** e **89 entrevistas nas Ilhas (Madeira e Açores)**.

Recolha da Informação

A informação foi recolhida através de entrevista direta e pessoal nas instalações dos detentores, com base em questionário elaborado a partir dos objetivos e com base nas indicações do Cliente.



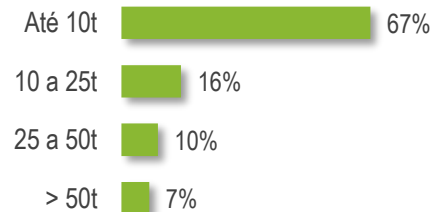
ATIVIDADE:



BASE: TOTAL (3326)



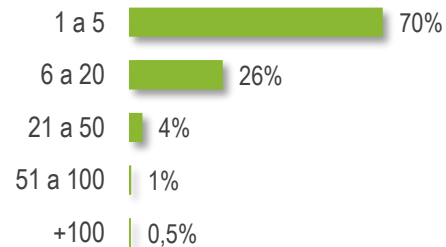
PESO [TONELADAS/ANO]:



Peso Médio:
15 toneladas



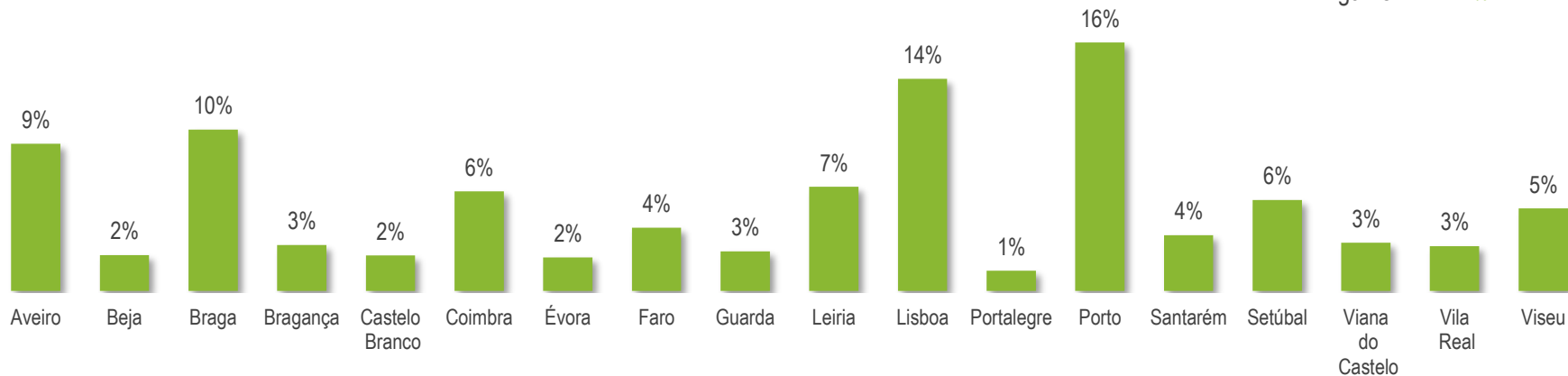
Nº DE EMPREGADOS :



CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA – PORTUGAL CONTINENTAL



DISTRITO:



REGIÃO	Porcentagem
Norte	40%
Centro	31%
Lisboa	17%
Alentejo	9%
Algarve	4%

BASE: TOTAL (3326)

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA – ILHAS (MADEIRA E AÇORES)

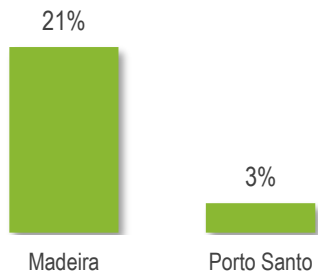


ILHAS:

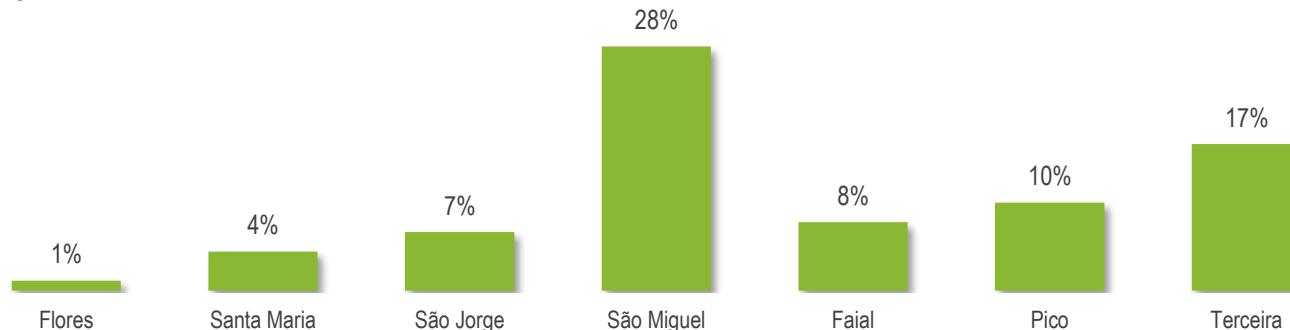


REGIÃO	Madeira	25%
	Açores	75%

MADEIRA



AÇORES



BASE: TOTAL (89)

Diferenças estatisticamente significativas:

Todos os valores assinalados a verde ou vermelho referem-se a diferenças com significado estatístico. Para tal apenas foram consideradas bases iguais ou superiores a 30 indivíduos. Estes destaques estão assinalados do seguinte modo:

- A verde ou Δ : valores que são significativamente **superiores** ao total, para um nível de confiança de 95%;
- A vermelho ou ∇ : valores que são significativamente **inferiores** ao total, para um nível de confiança de 95%.

Bases reduzidas:

Sempre que as bases das variáveis em análise sejam reduzidas (ou seja, inferiores a 30) estão assinaladas com um asterisco (*). Assim, nestes casos a leitura deve ser feita com precaução e a título meramente indicativo.



“Decreto-Lei n.º ... , estabelece o regime jurídico a que fica sujeita a gestão dos fluxos específicos de resíduos de embalagens, óleos, pneus,...”



76% dos inquiridos sabe que existe legislação relativa à gestão de pneus usados.



BASE: TOTAL (3326)

Sabe que existe legislação relativa à gestão dos pneus usados?



86% dos inquiridos tem conhecimento que decorrem da legislação obrigações para a sua empresa.

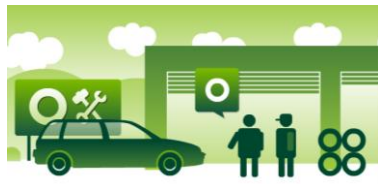


BASE: TOTAL (3326)

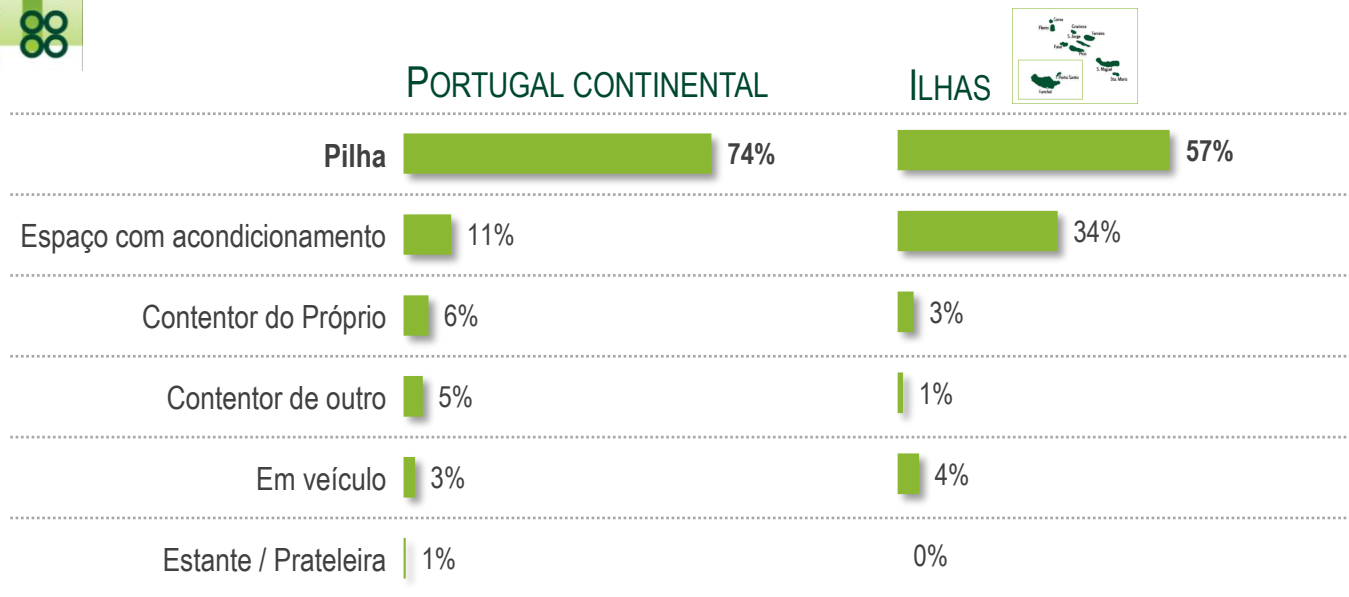
Tem conhecimento que decorrem da legislação obrigações para a sua empresa?

> Armazenagem dos Pneus Usados

FORMA DE ARMAZENAGEM DE PNEUS USADOS



CARACTERIZAÇÃO DA FORMA DE ARMAZENAGEM:



BASE: TOTAL - PORTUGAL CONTINENTAL (3326) | ILHAS - MADEIRA E AÇORES (89)

Caracterização da forma de armazenagem: | Os pneus usados encontram-se armazenados separadamente de outros resíduos? | Armazenagem dos pneus usados no interior da oficina? | Se não, encontram-se em...

Capacidade de armazenagem de pneus usados corresponde em média a... | Que medidas considera que poderiam se implementadas para melhorar a armazenagem de pneus usados na sua instalação.

FORMA DE ARMAZENAGEM DE PNEUS USADOS | POR DISTRITO (PORTUGAL CONTINENTAL)



CARACTERIZAÇÃO DA FORMA DE ARMAZENAGEM:

(%)	TOTAL	AVEIRO	BEJA	BRAGA	BRAGANÇA	CASTELO BRANCO	COIMBRA	ÉVORA	FARO	GUARDA	LEIRIA	LISBOA	PORTALEGRE	PORTO	SANTARÉM	SETÚBAL	VIANA DO CASTELO	VILA REAL	VISEU
Pilha	74	64	86	78	85	67	70	87	78	64	77	69	81	72	61	80	80	91	80
Espaço com acondicionamento	11	23	1	2	0	19	19	3	2	19	6	17	5	14	28	1	8	0	7
Contentor do Próprio	6	6	1	6	4	11	7	3	4	11	11	7	0	6	5	6	1	1	3
Contentor de outro	5	6	3	10	9	0	0	4	2	0	4	4	2	6	4	4	5	7	2
Em veículo	3	0,3	8	1	1	3	3	1	13	6	1	2	12	1	2	2	6	1	6
Estante / Prateleira	1	0	1	1	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0,4	0	6	0	0	0
Inexistente / Não tem	0,2	0,3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0,2	0	0,4	0	0	0	0	0
Outro	0,5	0,3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0	3	0	0	2
Ns/Nr	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0	1	0	0	0
BASE: TOTAL	3326	312	76	342	97	75	211	71	134	84	221	450	43	527	118	193	102	95	175

Caracterização da forma de armazenagem: | Os pneus usados encontram-se armazenados separadamente de outros resíduos? | Armazenagem dos pneus usados no interior da oficina? | Se não, encontram-se em...

Capacidade de armazenagem de pneus usados corresponde em média a... | Que medidas considera que poderiam se implementadas para melhorar a armazenagem de pneus usados na sua instalação.

FORMA DE ARMAZENAGEM DE PNEUS USADOS | POR ILHA

(ILHAS – MADEIRA E AÇORES)



CARACTERIZAÇÃO DA FORMA DE ARMAZENAGEM:

(%)	TOTAL	MADEIRA	AÇORES	MADEIRA	PORTO SANTO	FLORES	SANTA MARIA	SÃO JORGE	SÃO MIGUEL	FAIAL	PICO	TERCEIRA
Pilha	57	77	51	74	100	0	50	100	48	71	44	33
Espaço com acondicionamento	34	9	42	11	0	100	50	0	40	29	56	53
Em veículo	4	14	1	16	0	0	0	0	4	0	0	0
Contentor do Próprio	3	0	4	0	0	0	0	0	8	0	0	7
Contentor de outro	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
BASE: TOTAL	89	22	67	19	3	1	4	6	25	7	9	15

Caracterização da forma de armazenagem: | Os pneus usados encontram-se armazenados separadamente de outros resíduos? | Armazenagem dos pneus usados no interior da oficina? | Se não, encontram-se em...

Capacidade de armazenagem de pneus usados corresponde em média a... | Que medidas considera que poderiam se implementadas para melhorar a armazenagem de pneus usados na sua instalação.

LOCAL DE ARMAZENAGEM DE PNEUS USADOS



99% dos inquiridos tem os pneus usados armazenados separadamente de outros resíduos.

ILHAS
(MADEIRA E AÇORES)

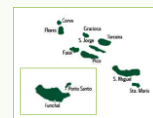
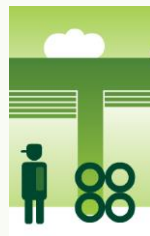
99%

PESO: + 10 A 25 TONELADAS [100%] | ATIVIDADE: + COMÉRCIO ESPECIALIZADO DE PNEUS [100%] | DISTRITO : + PORTO [100%]

38% dos inquiridos tem os pneus armazenados no **interior** da oficina .



62% dos inquiridos tem os pneus armazenados no **exterior** da oficina.



ILHAS
(MADEIRA E AÇORES)

42%
interior
da oficina .



58%
exterior
da oficina.

BASE: TOTAL - PORTUGAL CONTINENTAL (3326) | ILHAS - MADEIRA E AÇORES (89)

Os pneus usados encontram-se armazenados separadamente de outros resíduos? | Armazenagem dos pneus usados no interior da oficina?

LOCAL DE ARMAZENAGEM DE PNEUS USADOS – POR REGIÃO



38% dos inquiridos tem os pneus armazenados no interior da oficina.



62% dos inquiridos tem os pneus armazenados no exterior da oficina.



42% interior da oficina. 58% exterior da oficina.



Armazenagem dos pneus usados no interior da oficina? | Se não, encontram-se em...

LOCAL DE ARMAZENAGEM DE PNEUS USADOS



Os pneus armazenados no **exterior** da oficina encontram-se em:

Espaço coberto à prova de intempérie



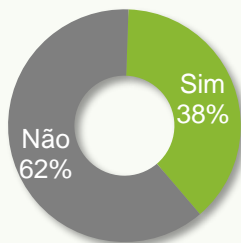
Piso impermeável



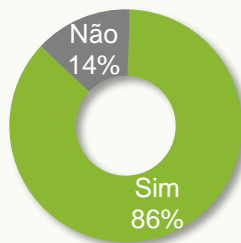
Em via pública ou em viatura ou contentor estacionados na via pública



PORTUGAL CONTINENTAL



BASE: QUESTÃO APLICÁVEL - TOTAL (2000)

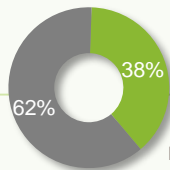


BASE: QUESTÃO APLICÁVEL - TOTAL (2002)

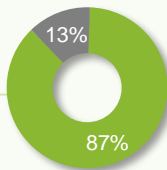


BASE: QUESTÃO APLICÁVEL - TOTAL (2008)

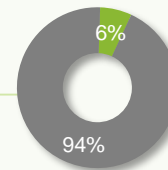
ILHAS



BASE: (47)



BASE: (47)



BASE: (47)

Armazenagem dos pneus usados no interior da oficina? | Se não, encontram-se em...

LOCAL DE ARMAZENAGEM DE PNEUS USADOS NO EXTERIOR – POR SEGMENTO



Os pneus armazenados no **exterior** da oficina encontram-se em:

Piso impermeável 

86%

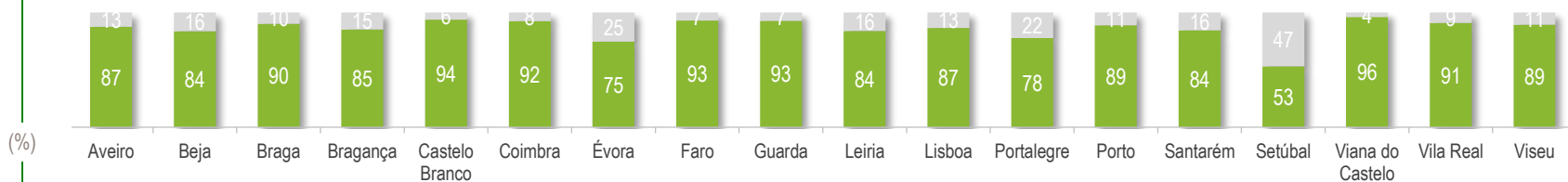
BASE: TOTAL (2002)

ILHAS 87%

BASE: TOTAL (47)



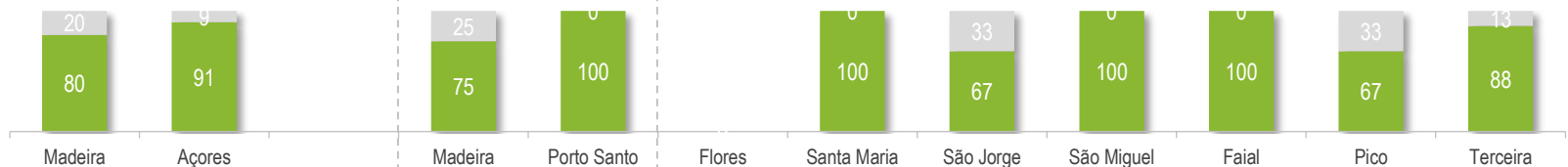
DISTRITO



ILHAS

MADEIRA

AÇORES

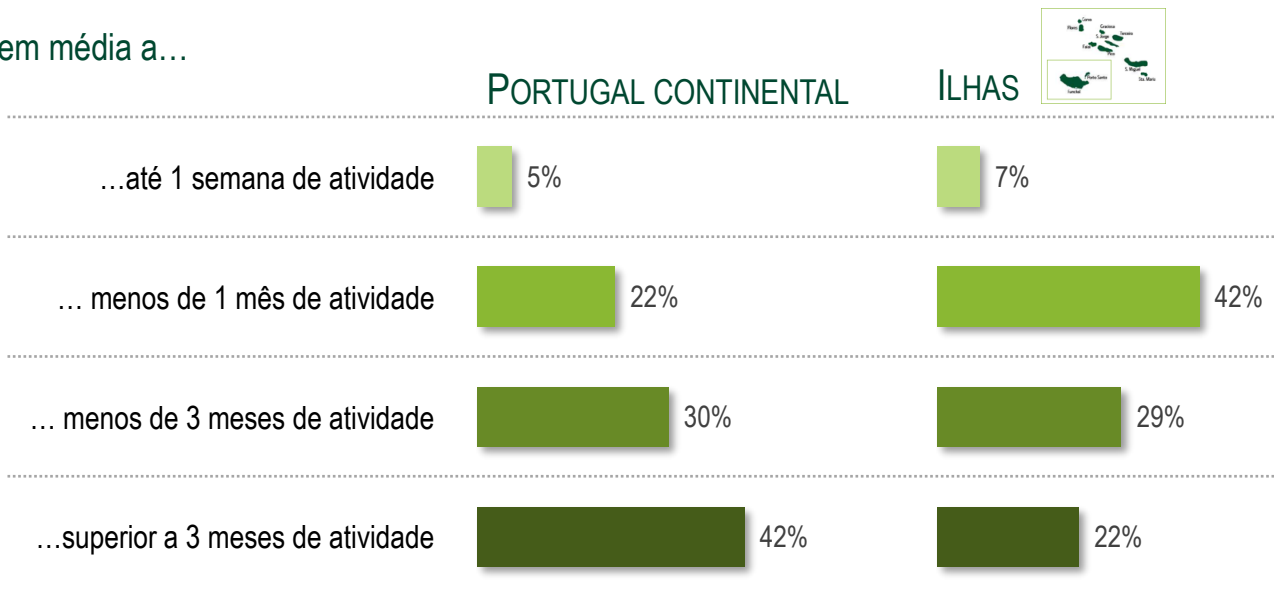


Armazenagem dos pneus usados no interior da oficina? | Se não, encontram-se em...

CAPACIDADE DE ARMAZENAGEM DE PNEUS USADOS



Capacidade de armazenagem de pneus usados corresponde em média a...



BASE: TOTAL - PORTUGAL CONTINENTAL (3326) | ILHAS - MADEIRA E AÇORES (89)

Capacidade de armazenagem de pneus usados corresponde em média a...

CAPACIDADE DE ARMAZENAGEM DE PNEUS USADOS | POR DISTRITO

(PORTUGAL CONTINENTAL)



Capacidade de armazenagem de pneus usados corresponde em média a...

(%)	TOTAL	AVEIRO	BEJA	BRAGA	BRAGANÇA	CASTELO BRANCO	COIMBRA	ÉVORA	FARO	GUARDA	LEIRIA	LISBOA	PORTALEGRE	PORTO	SANTARÉM	SETÚBAL	VIANA DO CASTELO	VILA REAL	VISEU
Até 1 semana de atividade	5	1	7	4	0	8	3	7	10	2	2	15	0	6	4	4	9	2	3
Menos de 1 mês de atividade	22	11	25	23	14	20	24	20	23	17	13	35	16	26	14	28	21	16	13
Menos de 3 meses de atividade	30	23	22	25	47	35	25	30	31	24	40	30	16	35	32	32	25	42	26
Superior a 3 meses de atividade	42	65	46	49	38	37	48	44	36	57	46	21	67	33	50	36	45	40	58
BASE: TOTAL	3326	312	76	342	97	75	211	71	134	84	221	450	43	527	118	193	102	95	175

Capacidade de armazenagem de pneus usados corresponde em média a...

CAPACIDADE DE ARMAZENAGEM DE PNEUS USADOS | POR ILHA

(ILHAS – MADEIRA E AÇORES)



Capacidade de armazenagem de pneus usados corresponde em média a...



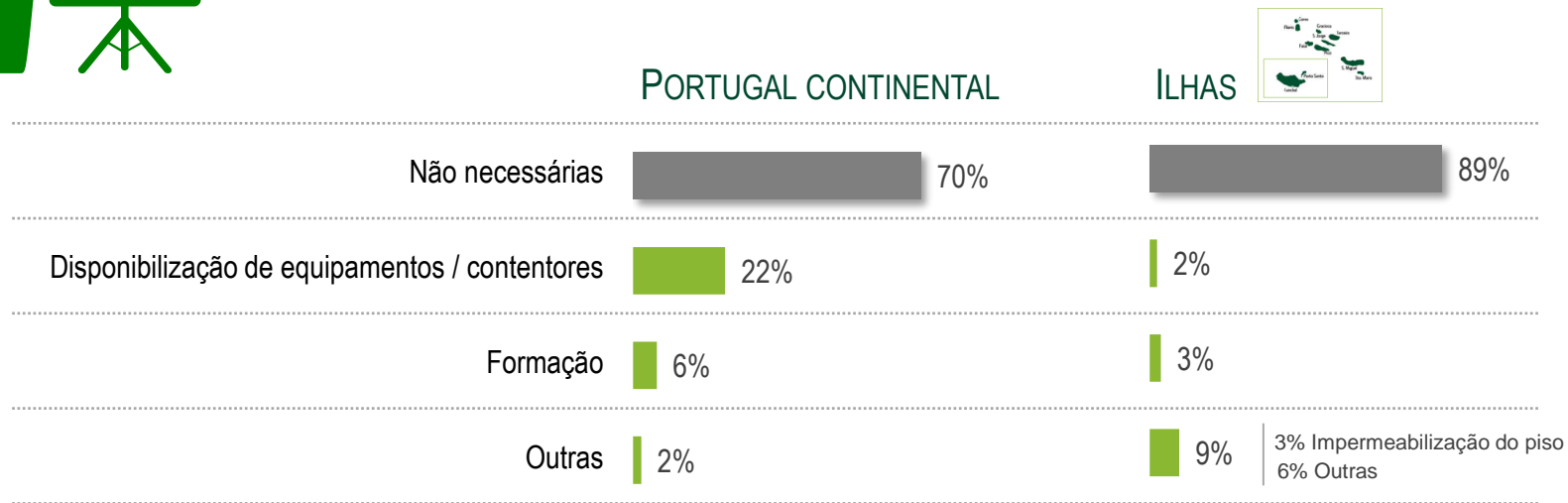
ILHAS	MADEIRA					AÇORES						
	TOTAL	MADEIRA	AÇORES	MADEIRA	PORTO SANTO	FLORES	SANTA MARIA	SÃO JORGE	SÃO MIGUEL	FAIAL	PICO	TERCEIRA
Até 1 semana de atividade	7	5	7	5	0	0	25	0	12	14	0	0
Menos de 1 mês de atividade	42	50	39	53	33	100	50	33	36	71	33	27
Menos de 3 meses de atividade	29	27	30	32	0	0	25	50	28	14	33	33
Superior a 3 meses de atividade	22	18	24	11	67	0	0	17	24	0	33	40
BASE: TOTAL	89	22	67	19	3	1	4	6	25	7	9	15

Capacidade de armazenagem de pneus usados corresponde em média a...

MEDIDAS A IMPLEMENTAR PARA MELHORAR A ARMAZENAGEM DE PNEUS



Medidas que considera que poderiam ser implementadas para melhorar a armazenagem de pneus usados na sua instalação:



BASE: TOTAL - PORTUGAL CONTINENTAL (3326) | ILHAS - MADEIRA E AÇORES (89)

Que medidas considera que poderiam ser implementadas para melhorar a armazenagem de pneus usados na sua instalação.

MEDIDAS A IMPLEMENTAR PARA MELHORAR A ARMAZENAGEM DE PNEUS – POR DISTRITO (PORTUGAL CONTINENTAL)



Medidas que considera que poderiam ser implementadas para melhorar a armazenagem de pneus usados na sua instalação:

(%)	TOTAL	AVEIRO	BEJA	BRAGA	BRAGANÇA	CASTELO BRANCO	COIMBRA	ÉVORA	FARO	GUARDA	LEIRIA	LISBOA	PORTALEGRE	PORTO	SANTARÉM	SETÚBAL	VIANA DO CASTELO	VILA REAL	VISEU
Não necessárias	70	37	95	76	67	87	73	87	78	46	76	69	93	72	86	72	81	76	55
Disponibilização de equipamentos / contentores	22	62	4	13	30	8	21	11	21	49	12	21	5	16	6	18	3	24	43
Formação	6	1	0	11	1	3	5	1	1	5	6	6	0	10	0	10	15	0	1
Outras	2	0	1	1	2	3	1	0	1	0	5	4	2	2	8	1	1	0	2
	3326	312	76	342	97	75	211	71	134	84	221	450	43	527	118	193	102	95	175

BASE: TOTAL (3326)

Que medidas considera que poderiam ser implementadas para melhorar a armazenagem de pneus usados na sua instalação.

MEDIDAS A IMPLEMENTAR PARA MELHORAR A ARMAZENAGEM DE PNEUS – POR ILHA

(ILHAS – MADEIRA E AÇORES)



Medidas que considera que poderiam ser implementadas para melhorar a armazenagem de pneus usados na sua instalação:



ILHAS	MADEIRA		AÇORES									
	TOTAL	MADEIRA	AÇORES	MADEIRA	PORTO SANTO	FLORES	SANTA MARIA	SÃO JORGE	SÃO MIGUEL	FAIAL	PICO	TERCEIRA
Não necessárias	89	86	90	89	67	100	100	83	92	100	89	80
Disponibilização de equipamentos / contentores	2	0	3	0	0	0	0	0	4	0	0	7
Formação	3	14	0	11	33	0	0	0	0	0	0	0
Impermeabilização do piso	3	0	4	0	0	0	0	17	0	0	11	7
Outras	6	0	7	0	0	0	0	17	4	0	11	13
	89	22	67	19	3	1	4	6	25	7	9	15

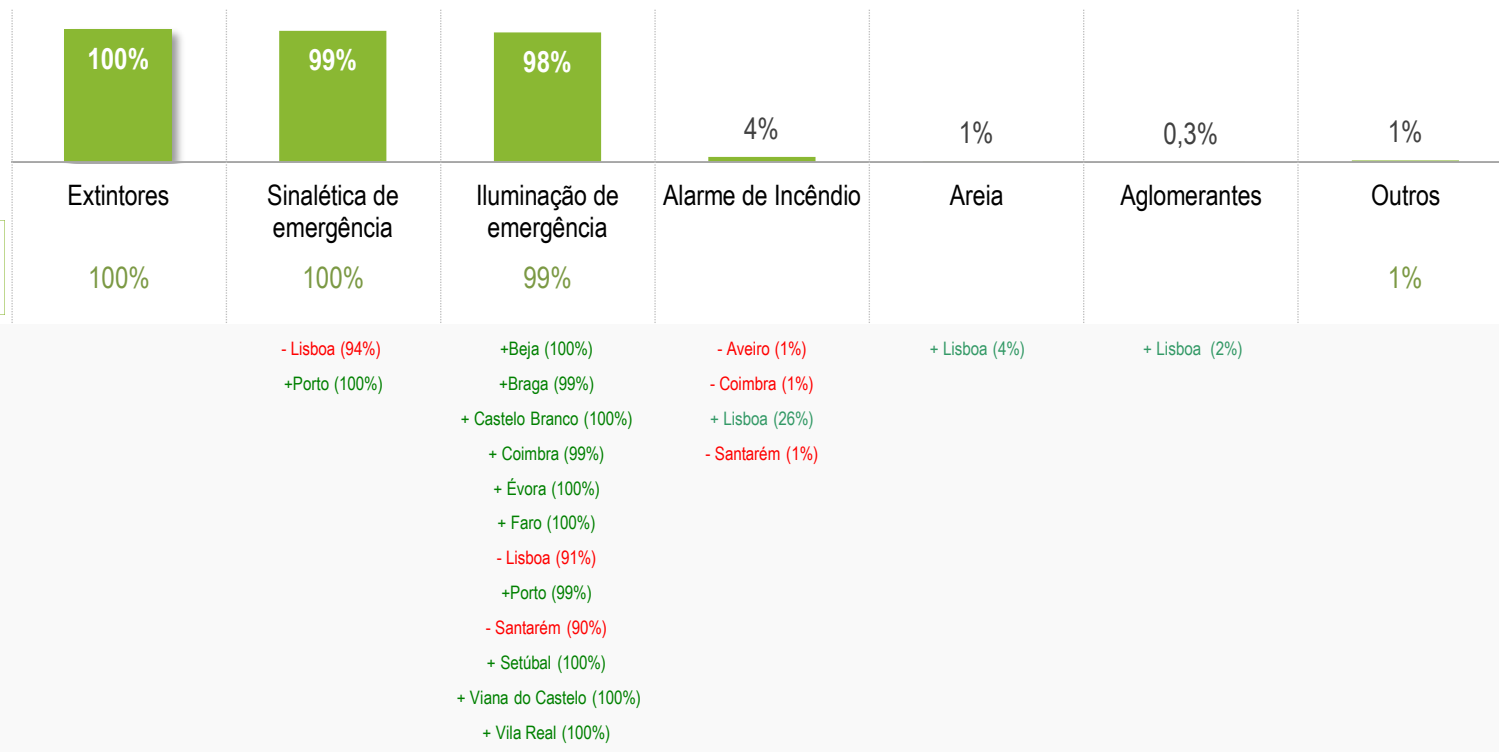
BASE: TOTAL (89)

Que medidas considera que poderiam ser implementadas para melhorar a armazenagem de pneus usados na sua instalação.

MEIOS DE SEGURANÇA EXISTENTES NAS INSTALAÇÕES



ILHAS



Dispõe de meios de segurança na instalação, nomeadamente (selecionar as opções que se adequam, Outros é opcional)

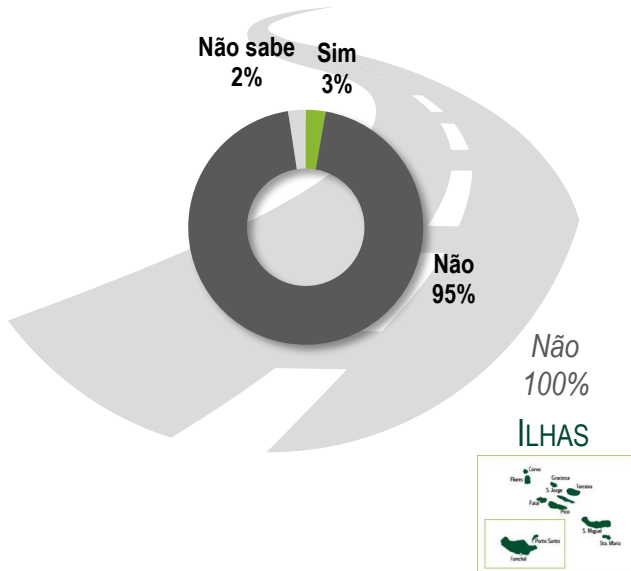
BASE: TOTAL - PORTUGAL CONTINENTAL (3326) | ILHAS - MADEIRA E AÇORES (89)

> Operações sobre pneus usados

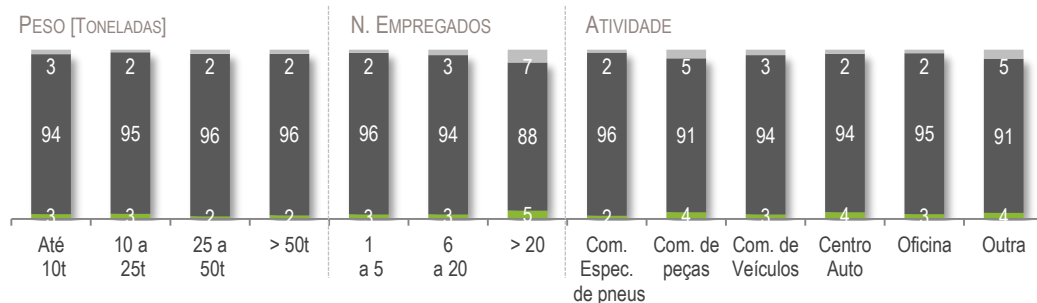
ENTREGA DE PNEUS USADOS A OUTROS OPERADORES DE GESTÃO DE RESÍDUOS



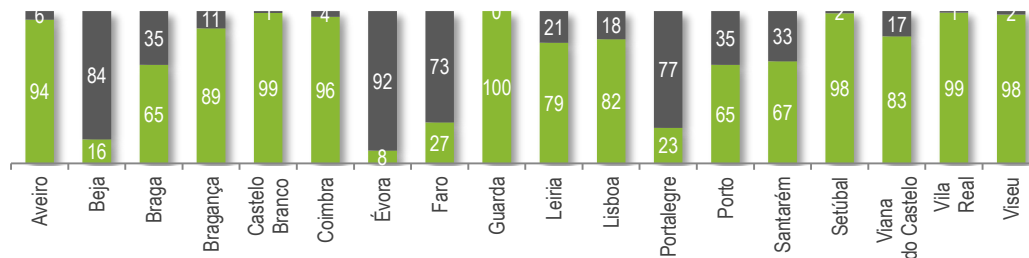
Já entregou pneus usados a operadores de gestão de resíduos que não sejam Centro de Receção da Valorpneu?



(PORTUGAL CONTINENTAL)



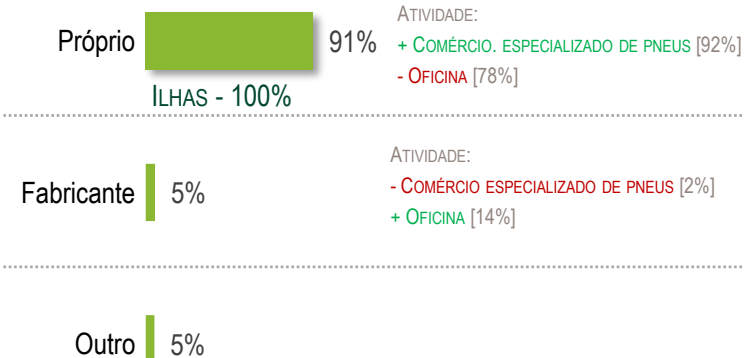
DISTRITO



BASE: TOTAL - PORTUGAL CONTINENTAL (3326) | ILHAS - MADEIRA E AÇORES (89)

Já entregou pneus usados a operadores de gestão de resíduos que não sejam Centro de Receção da Valorpneu | Vendem pneus usados deixados pelos clientes | Se sim na resposta anterior, são selecionados por:

Vendem pneus usados deixados pelos clientes?



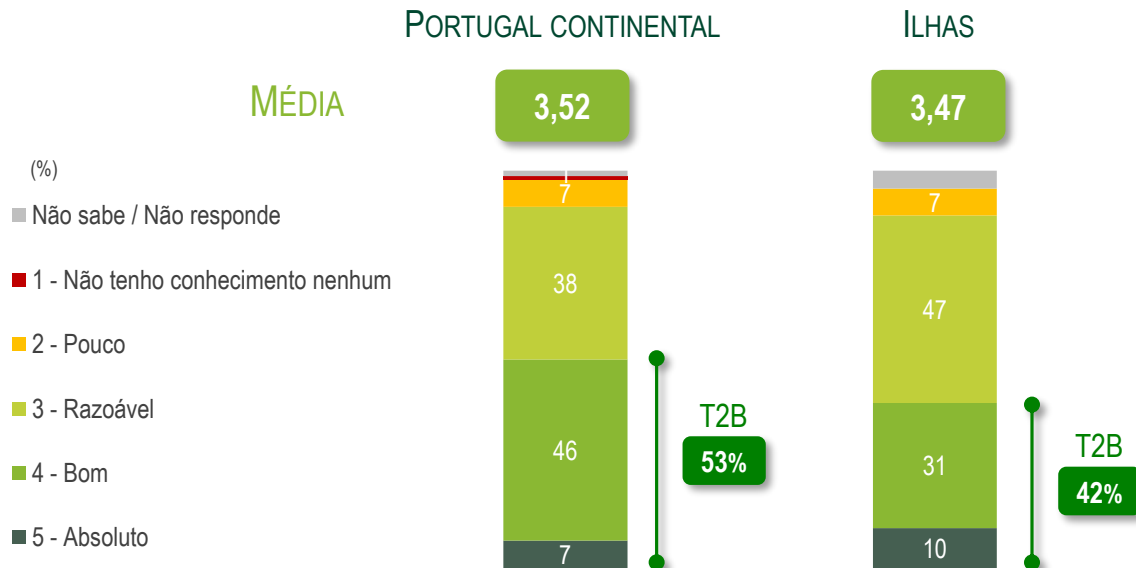
BASE: TOTAL - PORTUGAL CONTINENTAL (3326) | ILHAS - MADEIRA E AÇORES (89)

Vendem pneus usados deixados pelos clientes | Se sim na resposta anterior, são selecionados por:

> Conhecimento sobre o SGPU

[Sistema Gestão de Pneus Usados]

CONHECIMENTO GERAL SOBRE O SISTEMA (SGPU)*

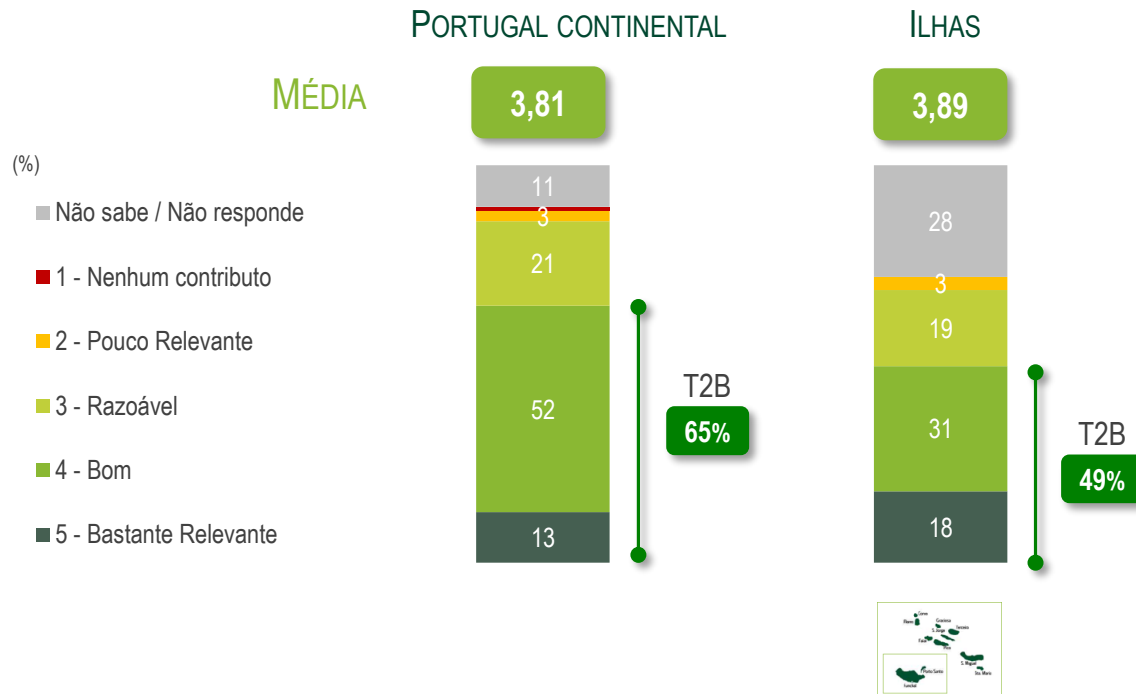


*(FUNCIONAMENTO, INTERVENIENTES, VANTAGENS)

BASE: TOTAL - PORTUGAL CONTINENTAL (3326) | ILHAS - MADEIRA E AÇORES (89)

O seu conhecimento geral sobre o sistema (funcionamento, intervenientes, vantagens)?

CONTRIBUTO DA VALORPNEU COMO GESTOR DO SISTEMA



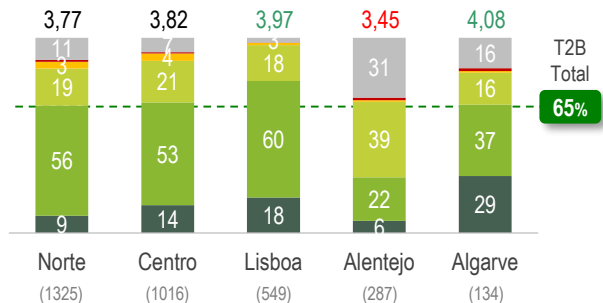
BASE: TOTAL – PORTUGAL CONTINENTAL (3311) | ILHAS - MADEIRA E AÇORES (89)

O contributo da ValorPneu como gestor do sistema?

CONTRIBUTO DA VALORPNEU COMO GESTOR DO SISTEMA | REGIÃO (PORTUGAL CONTINENTAL)



REGIÃO

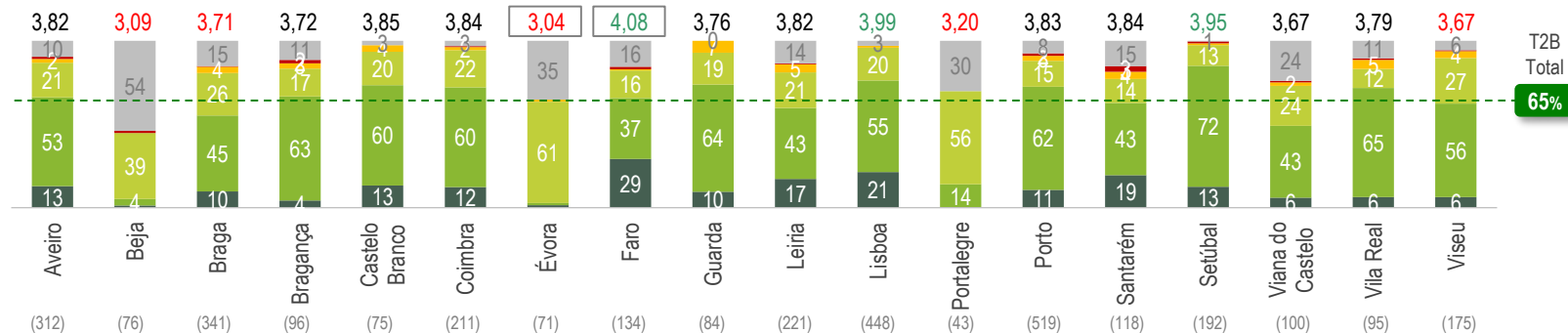


(%)

- Não sabe / Não responde
- 1 - Nenhum contributo
- 2 - Pouco Relevante
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Bastante Relevante



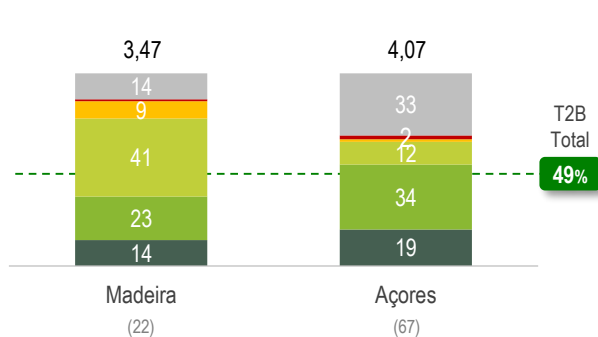
DISTRITO



BASE: TOTAL (3311)

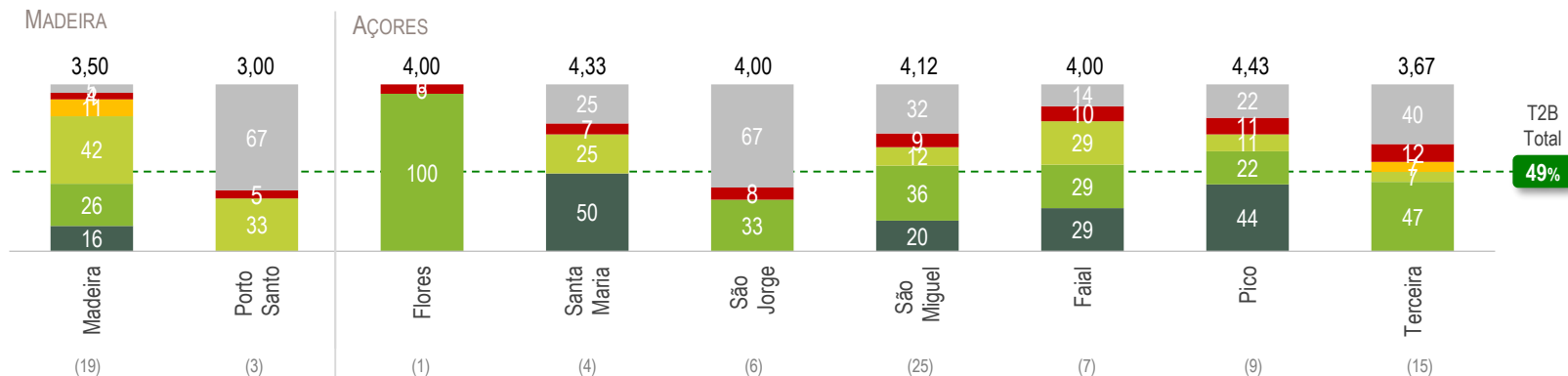
O contributo da ValorPneu como gestor do sistema?

CONTRIBUTO DA VALORPNEU COMO GESTOR DO SISTEMA | REGIÃO (ILHAS – MADEIRA E AÇORES)



(%)

- Não sabe / Não responde
- 1 - Nenhum contributo
- 2 - Pouco Relevante
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Bastante Relevante

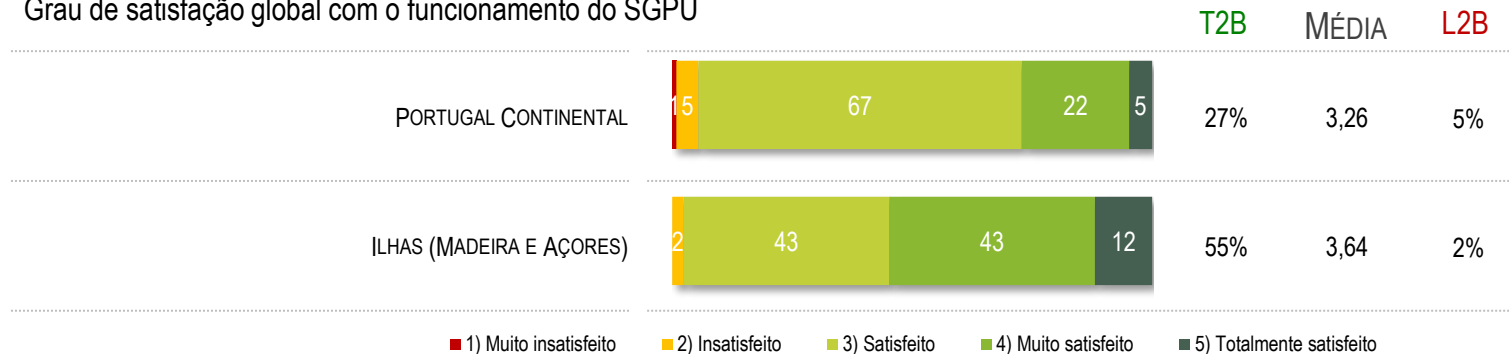


BASE: TOTAL (89)

O contributo da ValorPneu como gestor do sistema?

> Avaliação do SGPU e ValorPneu

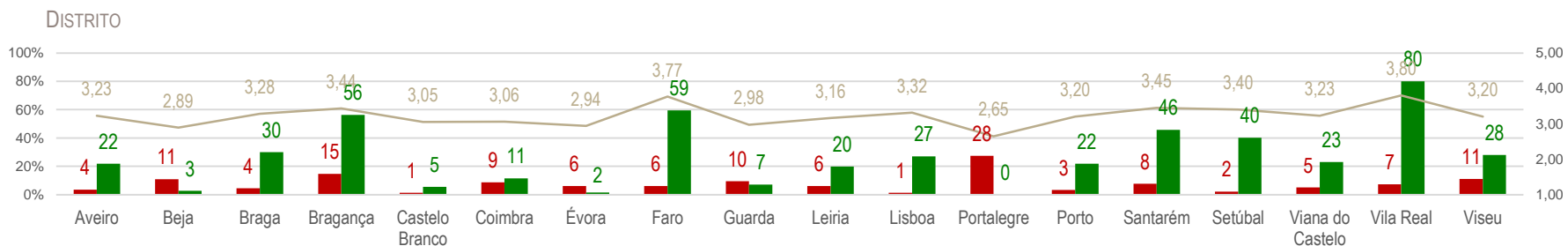
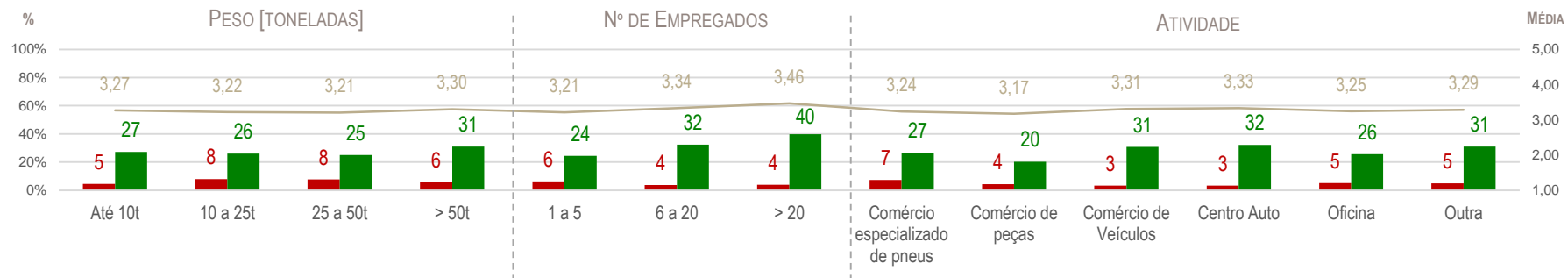
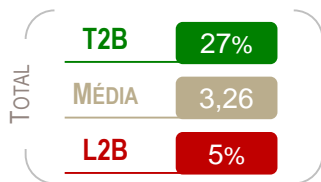
Grau de satisfação global com o funcionamento do SGPU



De uma forma global, a maioria dos Detentores (respondentes) encontram-se Satisfeitos com o funcionamento do SGPU (67%).

Considerando os Detentores situados na Madeira e Açores, esta Satisfação é maior. (55% estão Muito/totalmente satisfeitos)

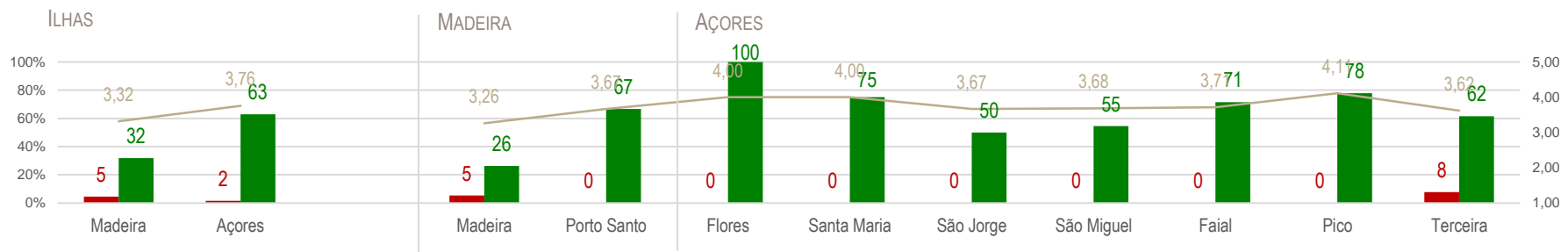
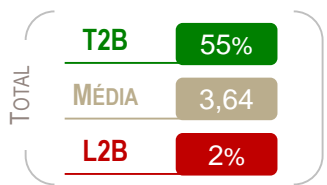
SATISFAÇÃO GLOBAL COM O FUNCIONAMENTO DO SGPU



NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR
 BASE: TOTAL (3326)



SATISFAÇÃO GLOBAL COM O FUNCIONAMENTO DO SGPU



NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR
 BASE: TOTAL (89)

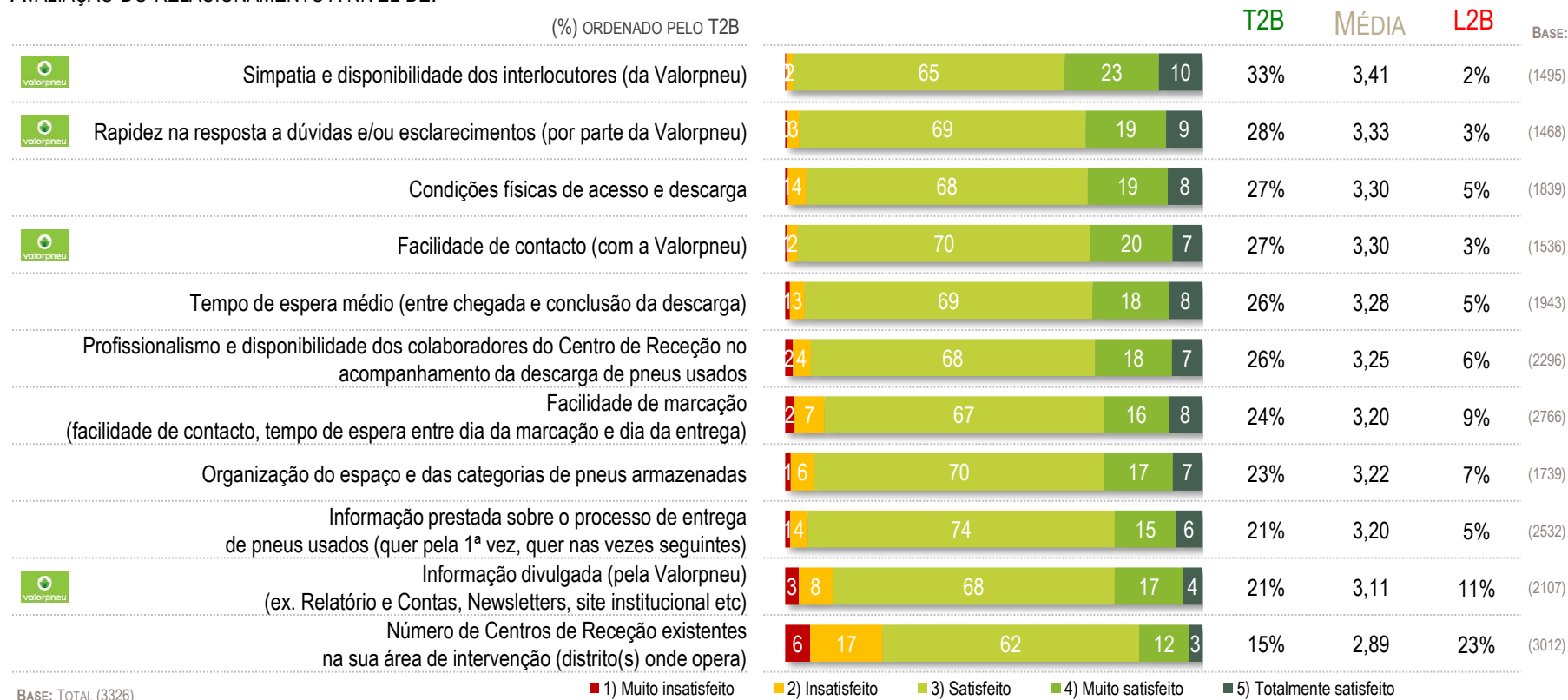


SATISFAÇÃO COM A VALORPNEU E O CENTRO DE RECEÇÃO (PORTUGAL CONTINENTAL)



AValiação DO RELACIONAMENTO A NÍVEL DE:

(%) ORDENADO PELO T2B



BASE: TOTAL (3326)

■ 1) Muito insatisfeito ■ 2) Insatisfeito ■ 3) Satisfeito ■ 4) Muito satisfeito ■ 5) Totalmente satisfeito

Como avalia o seu relacionamento com a Valorpneu a nível de: | Como avalia o seu relacionamento com o Centro de Recepção a nível de:

NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR

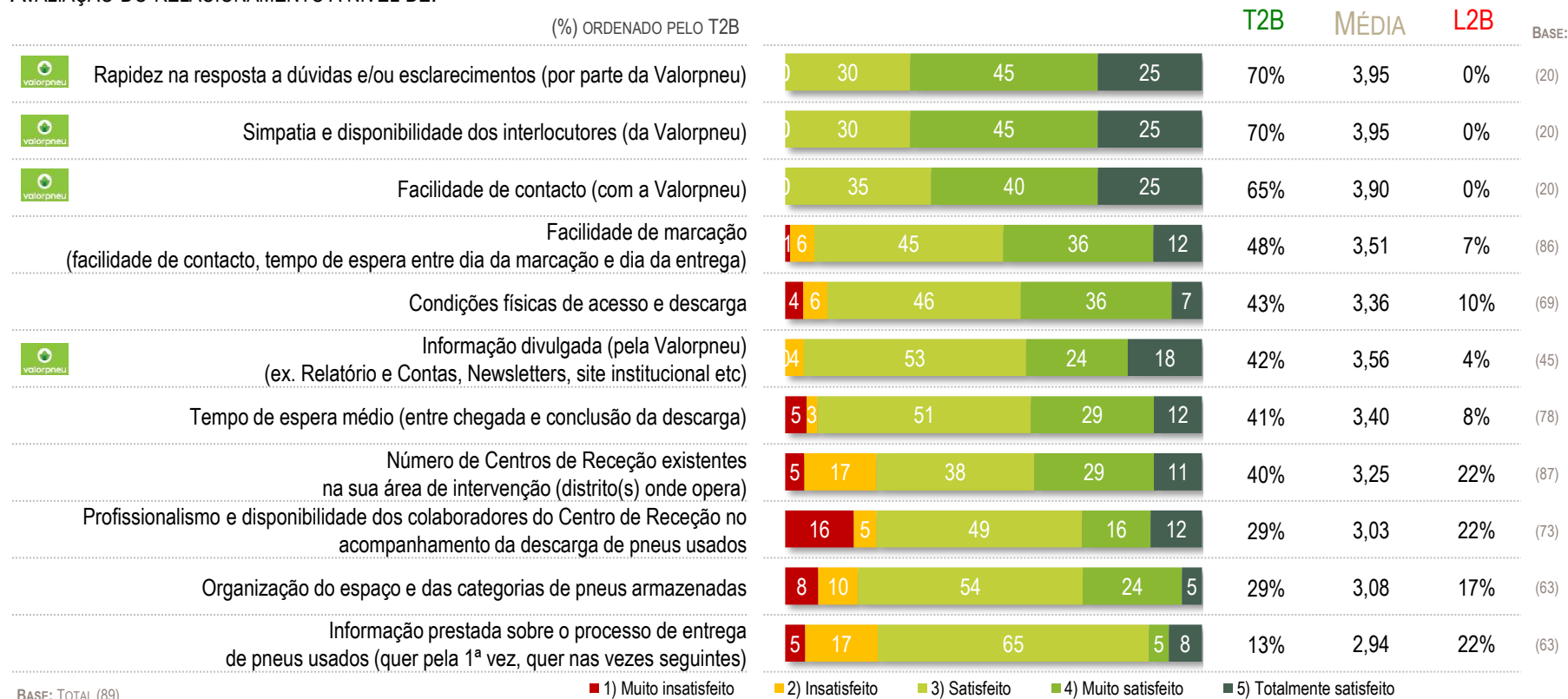
SATISFAÇÃO COM A VALORPNEU E O CENTRO DE RECEÇÃO

(ILHAS – MADEIRA E AÇORES)



AValiação do relacionamento a nível de:

(%) ORDENADO PELO T2B

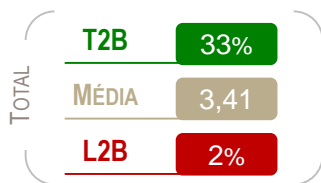


BASE: TOTAL (89)

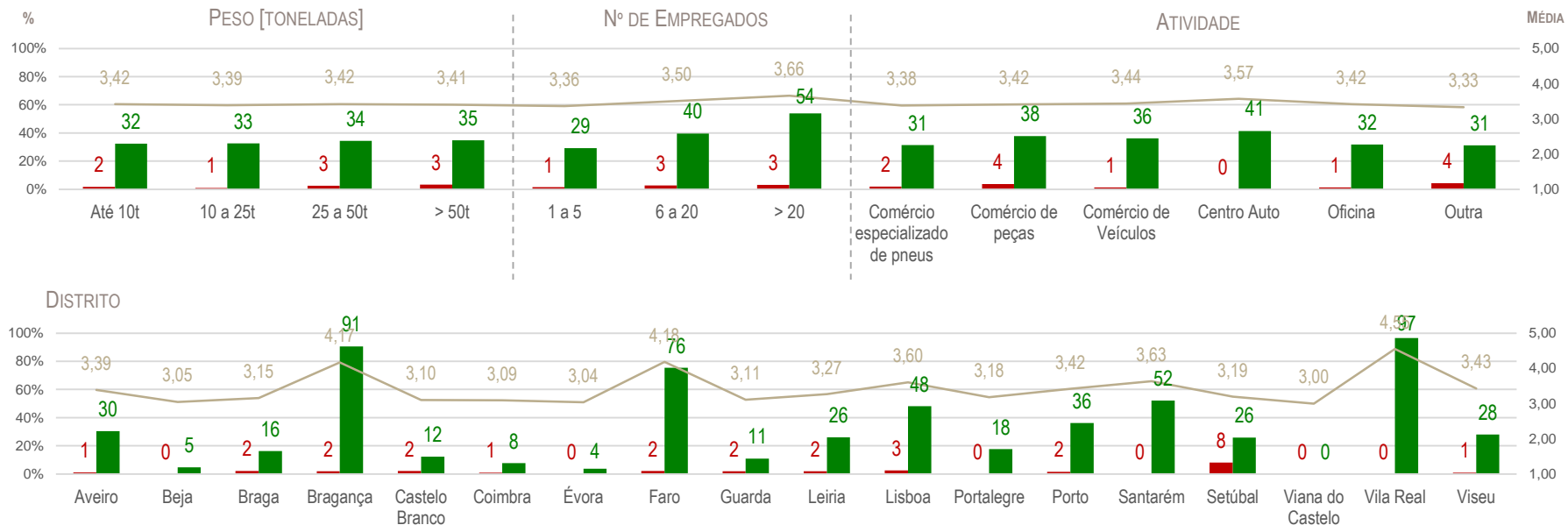
■ 1) Muito insatisfeito ■ 2) Insatisfeito ■ 3) Satisfeito ■ 4) Muito satisfeito ■ 5) Totalmente satisfeito

Como avalia o seu relacionamento com a Valorpneu a nível de: | Como avalia o seu relacionamento com o Centro de Recepção a nível de:

NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR



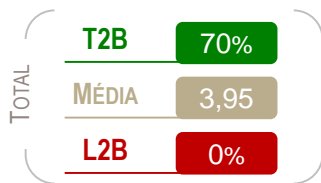
“Simpatia e disponibilidade dos interlocutores”



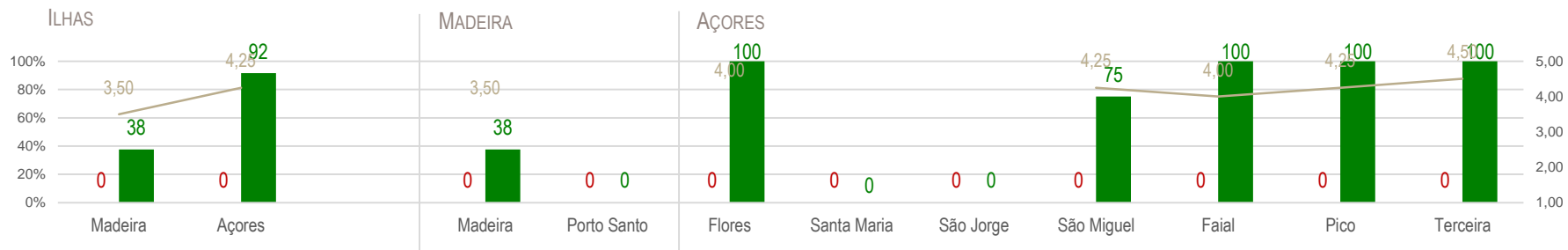
NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR
BASE: TOTAL (3326)



AVALIAÇÃO DO RELACIONAMENTO A NÍVEL DE:



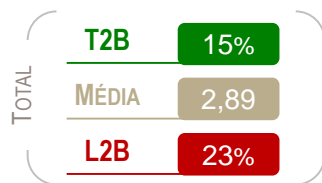
“Simpatia e disponibilidade dos interlocutores”



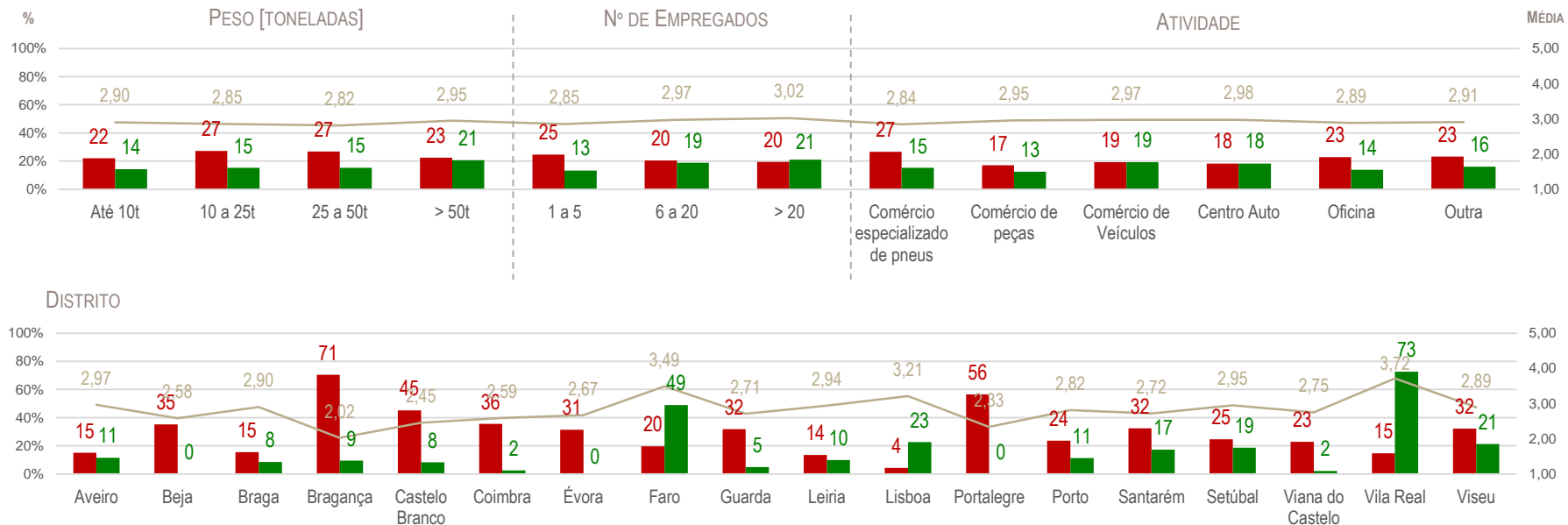
NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR
BASE: TOTAL (89)



AVALIAÇÃO DO RELACIONAMENTO A NÍVEL DE:



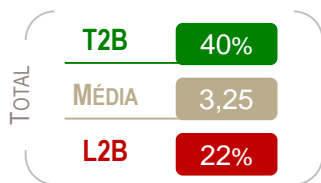
“Número de Centros de Receção existentes na sua área de intervenção (distrito(s) onde opera)”



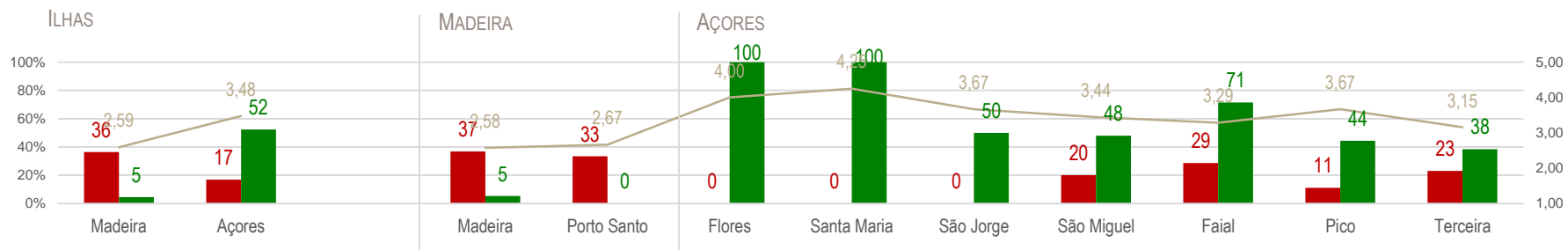
NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR
BASE: TOTAL (3326)



AValiação DO RELACIONAMENTO A NÍVEL DE:



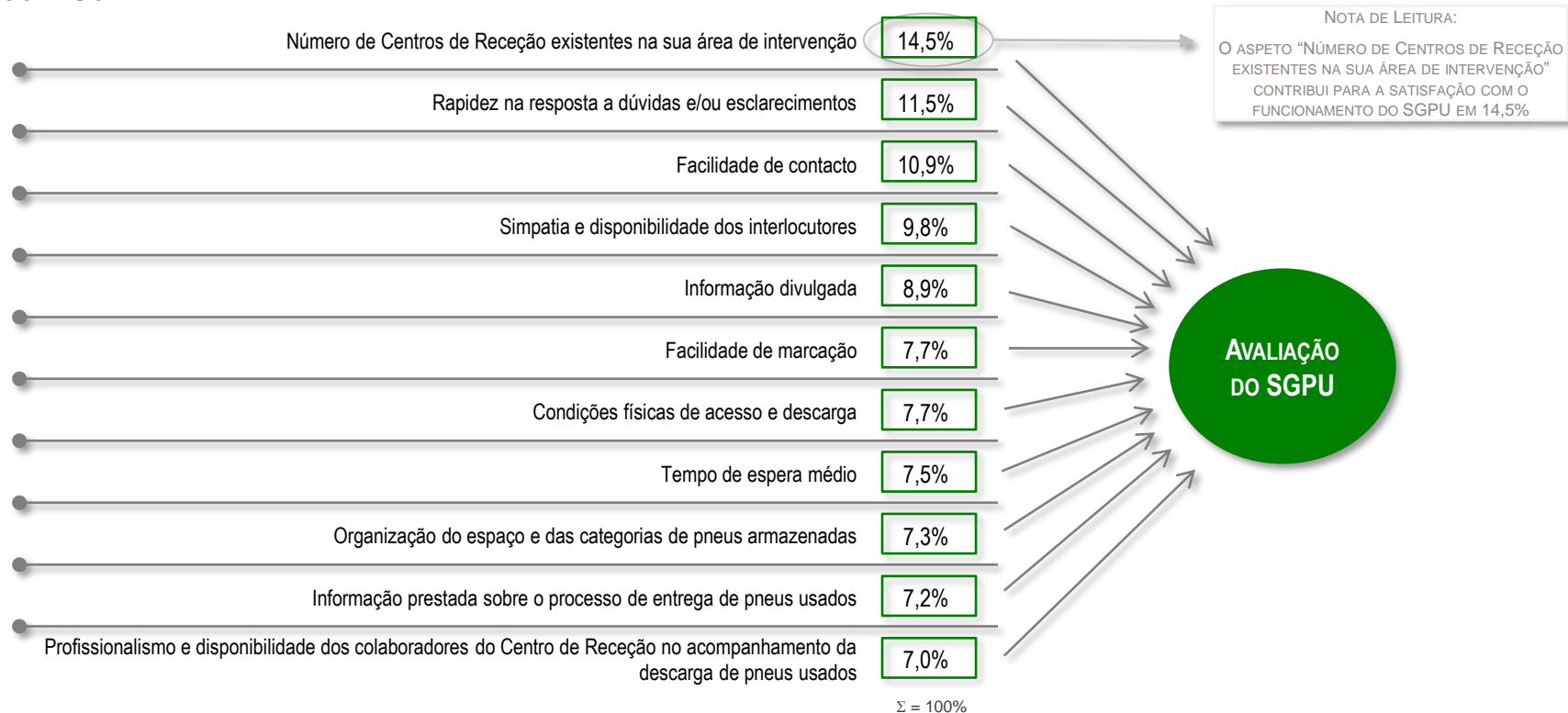
“Número de Centros de Receção existentes na sua área de intervenção (distrito(s) onde opera)”

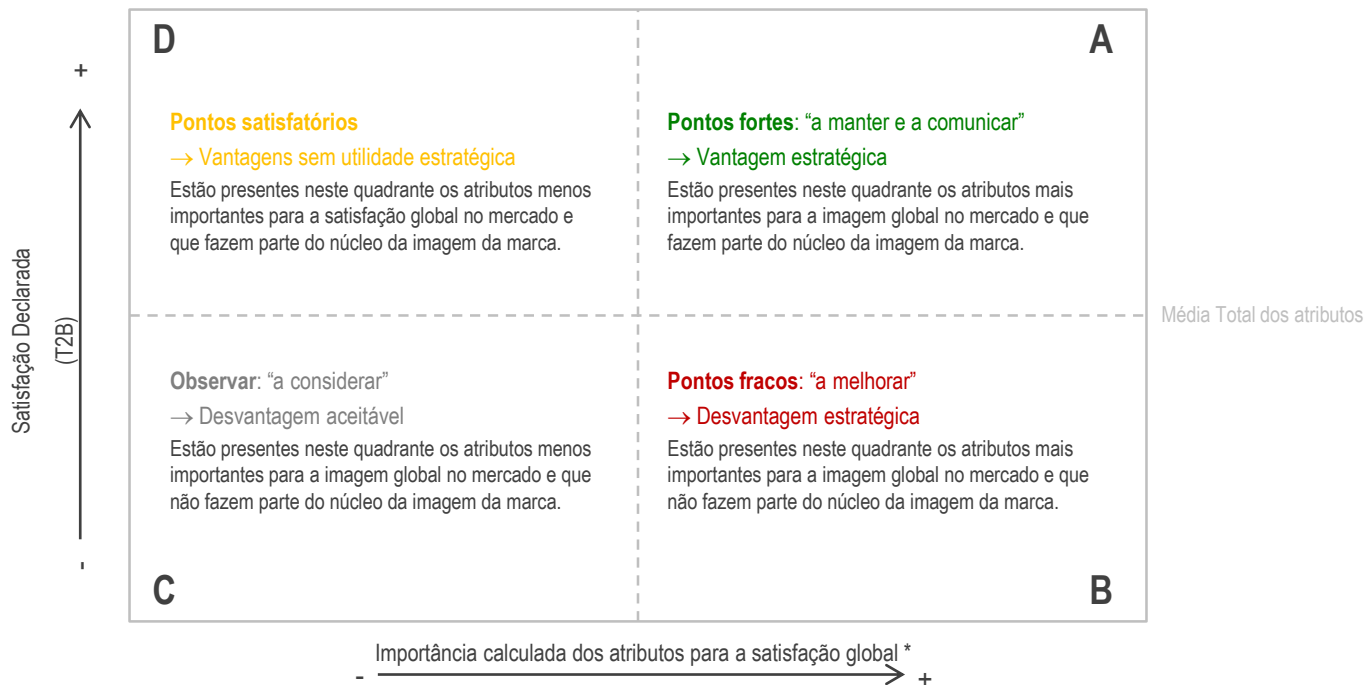


NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR
BASE: TOTAL (89)



PORTUGAL CONTINENTAL





* Através de regressão múltipla

MATRIZ ESTRATÉGICA DA IMAGEM | TOTAL

(PORTUGAL CONTINENTAL)

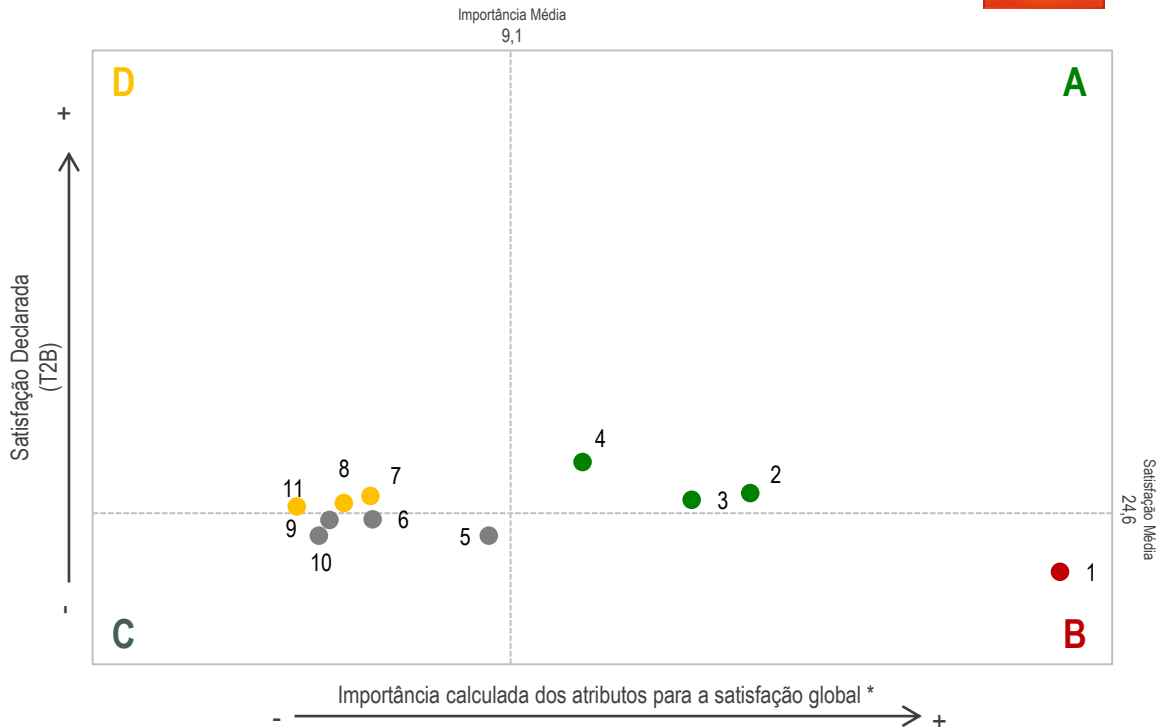


Face à Média dos atributos | Total 25%

Satisfação (%T2B)

		Satisfação (%T2B)
1	O número de Centros de Receção existentes na sua área de intervenção (distrito(s) onde opera)	15%
2	Rapidez na resposta a dúvidas e/ou esclarecimentos	28%
3	Facilidade de contacto	27%
4	Simpatia e disponibilidade dos interlocutores	33%
5	Informação divulgada (ex. Relatório e Contas, Newsletters, site institucional etc)	21%
6	Facilidade de marcação (fácil. de contacto, tempo de espera entre dia da marcação e dia da entrega)	24%
7	Condições físicas de acesso e descarga	27%
8	Tempo de espera médio (entre chegada e conclusão da descarga)	26%
9	Organização do espaço e das categorias de pneus armazenadas	23%
10	Informação prestada sobre o processo de entrega de pneus usados (quer pela 1ª vez, quer nas vezes seguintes)	21%
	Profissionalismo e disponibilidade dos colaboradores do	
11	Centro de Receção no acompanhamento da descarga de pneus usados	26%

NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR



QUADRANTES:

- A. Pontos fortes: "a manter" → Vantagem estratégica
- B. Pontos fracos: "a melhorar" → Desvantagem estratégica
- C. Observar concorrência: "a considerar" → Desvantagem aceitável
- D. Pontos satisfatórios → Vantagens sem utilidade estratégica

* Através de regressão múltipla

RESUMO DAS MATRIZES | DISTRITO (PORTUGAL CONTINENTAL)

Face à Média dos atributos | Total (Portugal Continental)



TOTAL	 (Ordenado pela Importância)	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	
	O número de Centros de Receção existentes na sua área de intervenção (distrito(s) onde opera)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Rapidez na resposta a dúvidas e/ou esclarecimentos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Facilidade de contacto	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Simpatia e disponibilidade dos interlocutores	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Informação divulgada (ex. Relatório e Contas, Newsletters, site institucional etc)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Facilidade de marcação (fácil. de contacto, tempo de espera entre dia da marcação e dia da entrega)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Condições físicas de acesso e descarga	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Tempo de espera médio (entre chegada e conclusão da descarga)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Organização do espaço e das categorias de pneus armazenadas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Informação prestada sobre o processo de entrega de pneus usados (quer pela 1ª vez, quer nas vezes seguintes)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Profissionalismo e disponib. dos colaboradores do no acompanhamento da descarga de pneus usados	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

LEGENDA: ● Forte ● Fraco ● Considerar ● Satisfatório

ORDENADO
% PORTUGAL CONTINENTAL

	PORTUGAL CONTINENTAL	ILHAS
Número de Centros de Receção existentes na sua área de intervenção	14,5%	1,9%
Rapidez na resposta a dúvidas e/ou esclarecimentos	11,5%	11,1%
Facilidade de contacto	10,9%	12,1%
Simpatia e disponibilidade dos interlocutores	9,8%	11,3%
Informação divulgada	8,9%	10,1%
Facilidade de marcação	7,7%	3,8%
Condições físicas de acesso e descarga	7,7%	21,0%
Tempo de espera médio	7,5%	5,0%
Organização do espaço e das categorias de pneus armazenadas	7,3%	21,0%
Informação prestada sobre o processo de entrega de pneus usados	7,2%	--
Profissionalismo e disponibilidade dos colaboradores do Centro de Receção no acompanhamento da descarga de pneus usados	7,0%	2,5%
	$\Sigma = 100\%$	$\Sigma = 100\%$

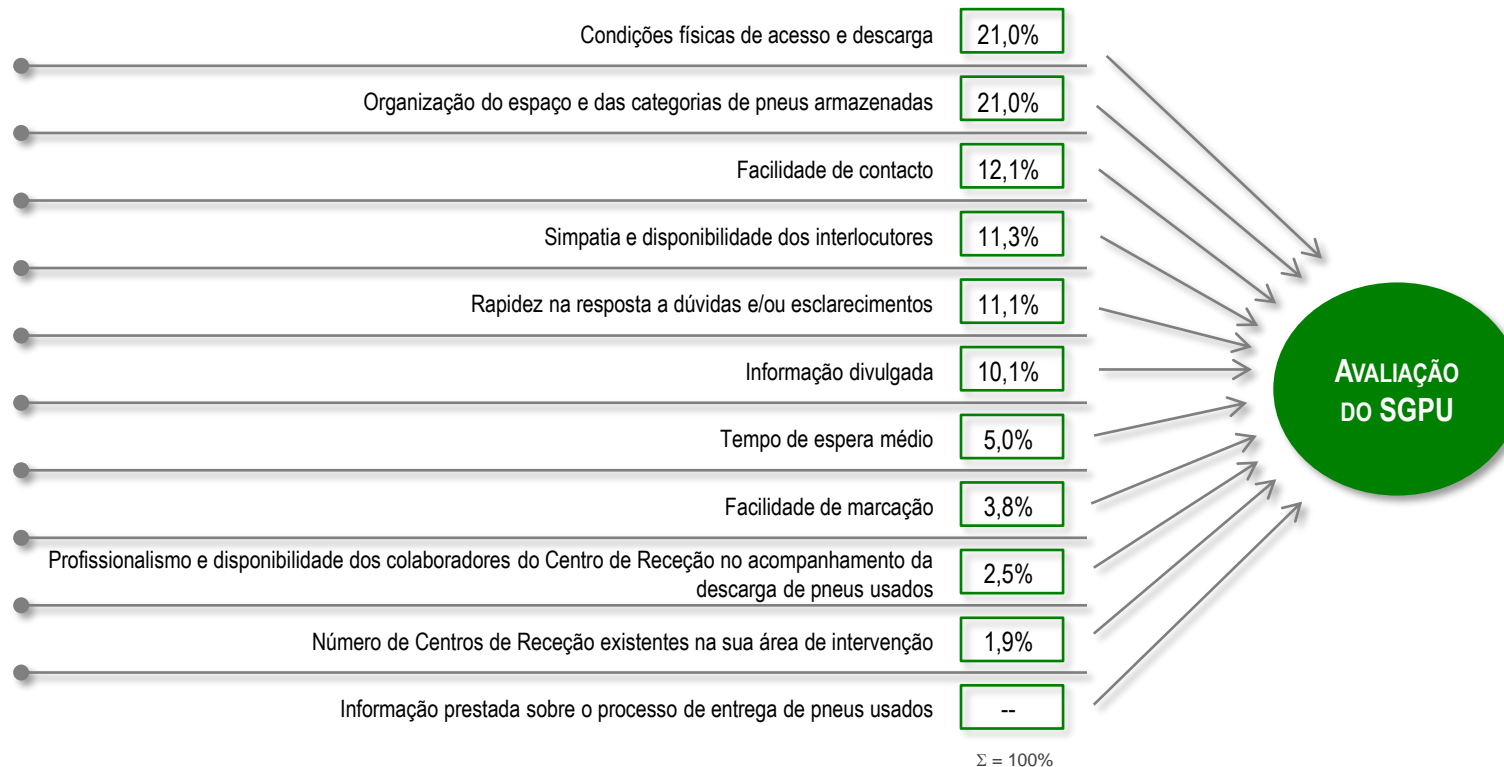
NOTA DE LEITURA:

O ASPETO "NÚMERO DE CENTROS DE RECEÇÃO EXISTENTES NA SUA ÁREA DE INTERVENÇÃO" CONTRIBUI PARA A SATISFAÇÃO COM O FUNCIONAMENTO DO SGPU EM 1,9%

AVALIAÇÃO DO SGPU



ILHAS (MADEIRA E AÇORES)



Modelo baseado na análise de regressão ($R^2 = 0,752\%$)
Os valores foram recalculados para 100% para facilitar a comparação.

MATRIZ ESTRATÉGICA DA IMAGEM | MADEIRA

(ILHAS – MADEIRA E AÇORES)

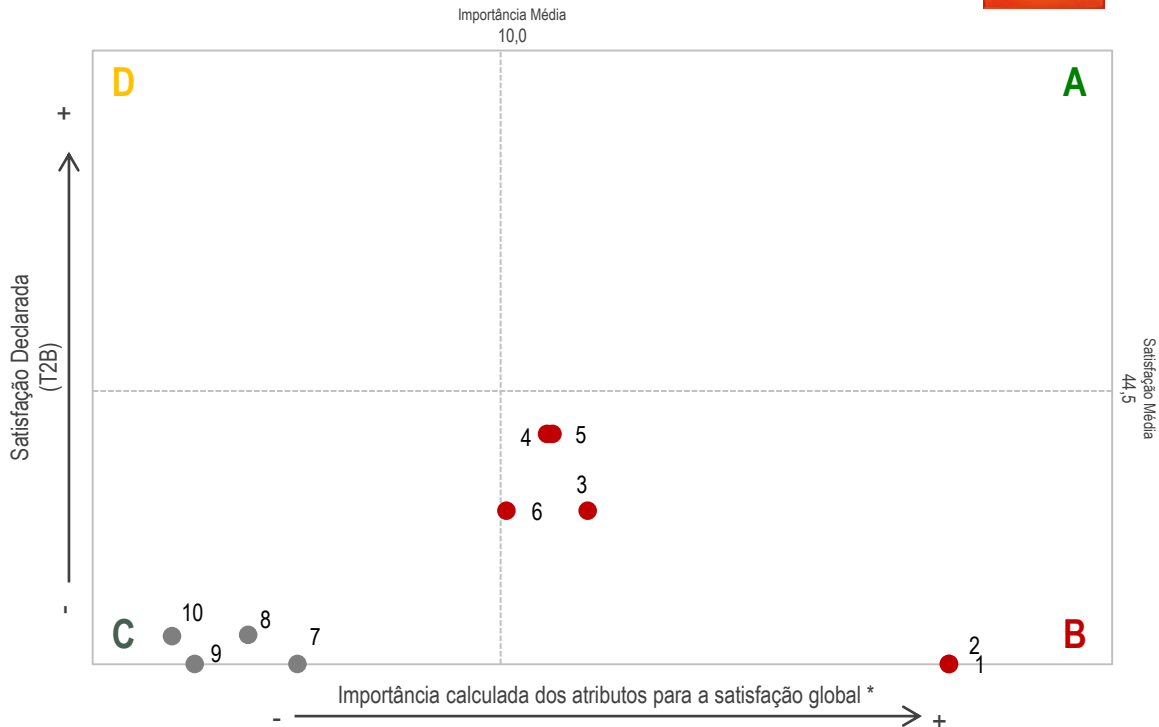


Face à Média dos atributos | Total **45%**

Satisfação (%T2B)

1	Condições físicas de acesso e descarga	0%
2	Organização do espaço e das categorias de pneus armazenadas	0%
3	Facilidade de contacto	25%
4	Simpatia e disponibilidade dos interlocutores	38%
5	Rapidez na resposta a dúvidas e/ou esclarecimentos	38%
6	Informação divulgada	25%
7	Tempo de espera médio	0%
8	Facilidade de marcação	5%
9	Profissionalismo e disponibilidade dos colaboradores do Centro de Receção no acompanhamento da descarga de pneus usados	0%
10	Número de Centros de Receção existentes na sua área de intervenção	5%
11	Informação prestada sobre o processo de entrega de pneus usados	9%

NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR



QUADRANTES:

A. Pontos fortes: "a manter"

→ Vantagem estratégica

B. Pontos fracos: "a melhorar"

→ Desvantagem estratégica

C. Observar concorrência: "a considerar"

→ Desvantagem aceitável

D. Pontos satisfatórios

→ Vantagens sem utilidade estratégica

* Através de regressão múltipla

MATRIZ ESTRATÉGICA DA IMAGEM | AÇORES

(ILHAS – MADEIRA E AÇORES)

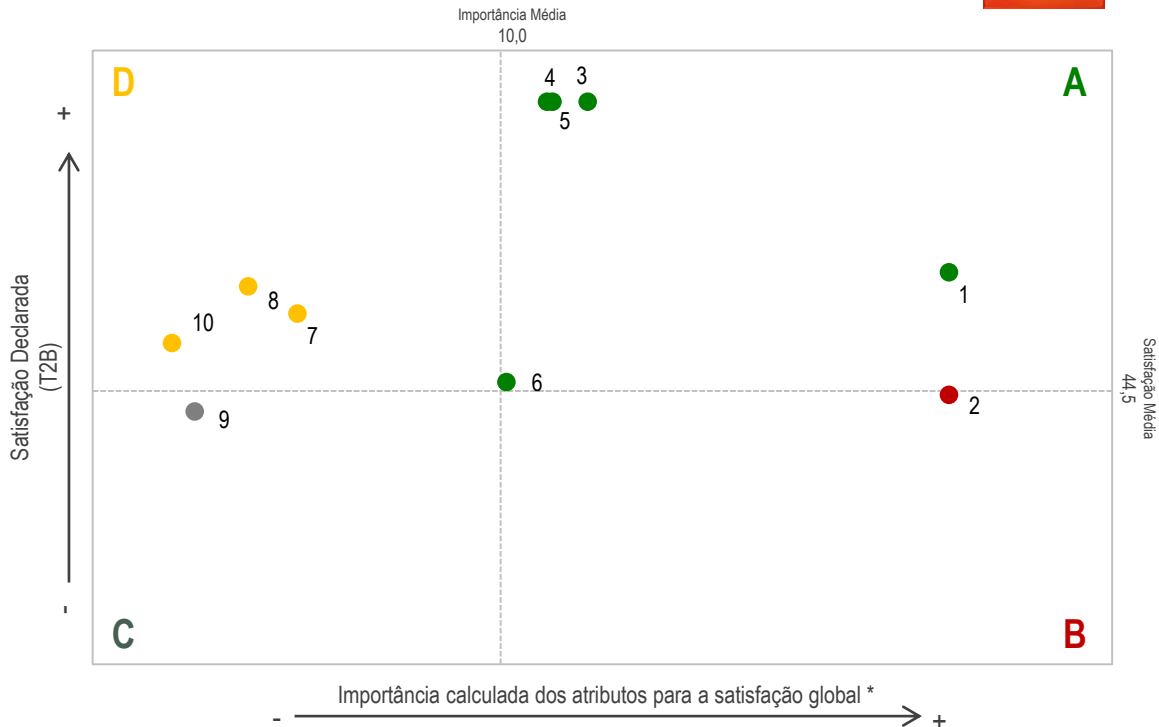


Face à Média dos atributos | Total **45%**

Satisfação (%T2B)

1	Condições físicas de acesso e descarga	64%
2	Organização do espaço e das categorias de pneus armazenadas	44%
3	Facilidade de contacto	92%
4	Simpatia e disponibilidade dos interlocutores	92%
5	Rapidez na resposta a dúvidas e/ou esclarecimentos	92%
6	Informação divulgada	46%
7	Tempo de espera médio	57%
8	Facilidade de marcação	62%
9	Profissionalismo e disponibilidade dos colaboradores do Centro de Receção no acompanhamento da descarga de pneus usados	41%
10	Número de Centros de Receção existentes na sua área de intervenção	52%
11	Informação prestada sobre o processo de entrega de pneus usados	15%

NOTA: % RECALCULADAS SEM OS NS/NR



QUADRANTES:

- A. Pontos fortes: "a manter" → Vantagem estratégica
- B. Pontos fracos: "a melhorar" → Desvantagem estratégica
- C. Observar concorrência: "a considerar" → Desvantagem aceitável
- D. Pontos satisfatórios → Vantagens sem utilidade estratégica

* Através de regressão múltipla

RESUMO DAS MATRIZES | ILHAS (MADEIRA E AÇORES)

Face à Média dos atributos | Total (Ilhas)



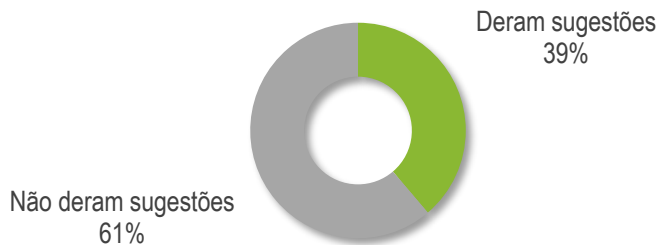
TOTAL		Madeira	Açores
	(Ordenado pela Importância)		
	Condições físicas de acesso e descarga		
	Organização do espaço e das categorias de pneus armazenadas		
	Facilidade de contacto		
	Simpatia e disponibilidade dos interlocutores		
	Rapidez na resposta a dúvidas e/ou esclarecimentos		
	Informação divulgada (ex. Relatório e Contas, Newsletters, site institucional etc)		
	Tempo de espera médio (entre chegada e conclusão da descarga)		
	Facilidade de marcação (facilidade de contacto, tempo de espera entre dia da marcação e dia da entrega)		
	Profissionalismo e disponibilidade dos colaboradores do Centro de Receção no acompanhamento da descarga de pneus usados		
	Número de Centros de Receção existentes na sua área de intervenção (distrito(s) onde opera)		
	Informação prestada sobre o processo de entrega de pneus usados (quer pela 1ª vez, quer nas vezes seguintes)	--	--

LEGENDA: Forte Fraco Considerar Satisfatório

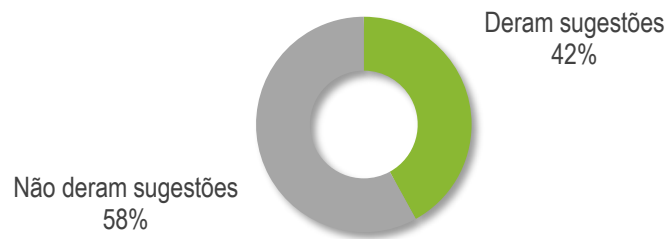
SUGESTÕES E COMENTÁRIOS SOBRE A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO



PORTUGAL CONTINENTAL



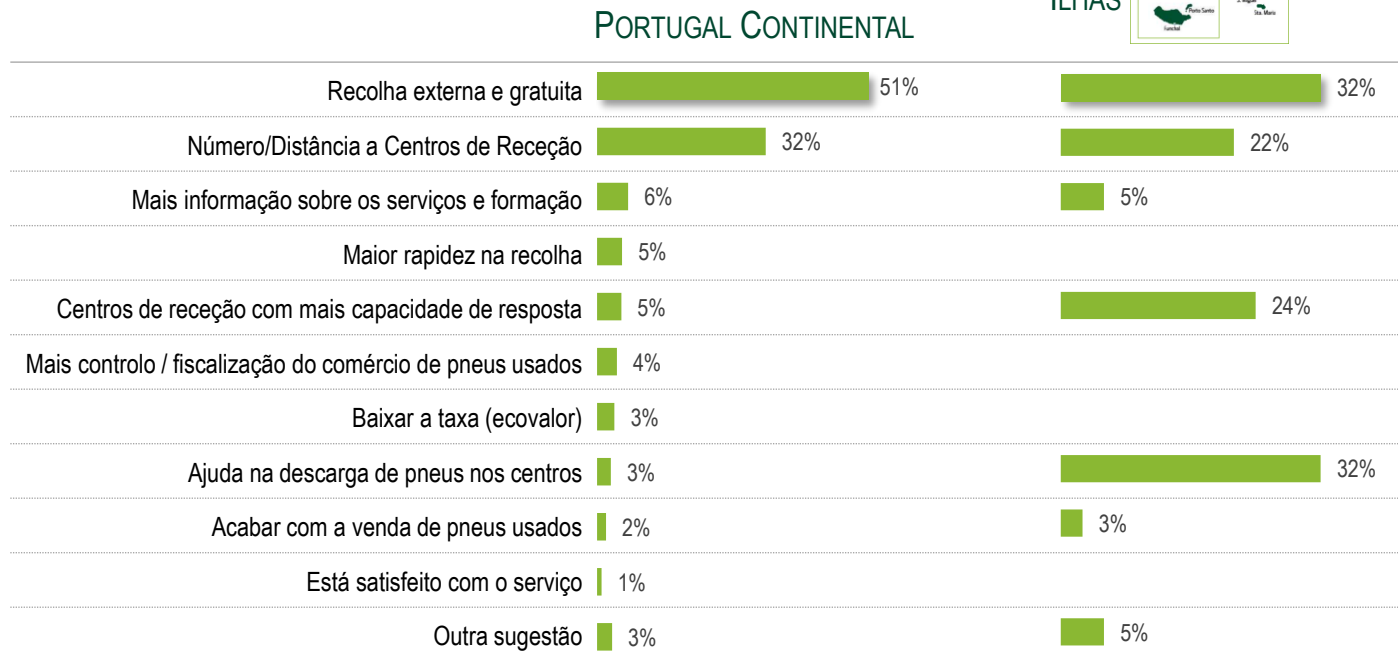
ILHAS



BASE: TOTALIDADE DA AMOSTRA (3326)

Sugestões e comentários adicionais sobre a melhoria da qualidade de serviço: [Opcional]

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS SOBRE A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO



BASE: TOTAL DOS INQUIRIDOS QUE FIZERAM SUGESTÕES OU COMENTÁRIOS – PORTUGAL CONTINENTAL (1321); ILHAS (MADEIRA E AÇORES) (37)

Sugestões e comentários adicionais sobre a melhoria da qualidade de serviço: [Opcional]

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS SOBRE A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO (PORTUGAL CONTINENTAL)



	DISTRITO																			
	TOTAL	AVEIRO	BEJA	BRAGA	BRAGANÇA	CASTELO BRANCO	COIMBRA	ÉVORA	FARO	GUARDA	LEIRIA	LISBOA	PORTALEGRE	PORTO	SANTARÉM	SETÚBAL	VIANA DO CASTELO	VILA REAL	UISEU	
Recolha externa e gratuita	51%	68%	35%	49%	25%	45%	35%	36%	62%	33%	23%	79%	73%	29%	51%	74%	37%	63%	46%	
Centros de Recepção	32%	18%	41%	31%	58%	41%	56%	52%	40%	58%	8%	4%	39%	49%	40%	2%	31%	26%	47%	
Mais informação sobre os serviços e formação	6%	2%	6%	15%	7%	18%	7%	0%	3%	6%	14%	4%	3%	5%	9%	1%	6%	0%	1%	
Maior rapidez na recolha	5%	2%	16%	4%	2%	0%	4%	4%	1%	6%	18%	2%	0%	9%	7%	2%	2%	4%	5%	
Centros de receção com mais capacidade de resposta	5%	4%	10%	2%	10%	0%	1%	4%	1%	0%	24%	2%	0%	5%	2%	4%	18%	0%	0%	
Mais controlo / fiscalização do comércio de pneus usados	4%	0%	0%	13%	2%	0%	5%	8%	0%	0%	7%	3%	0%	4%	5%	4%	8%	0%	1%	
Baixar a taxa (ecovalor)	3%	4%	0%	8%	5%	0%	2%	0%	0%	3%	4%	4%	0%	4%	4%	2%	2%	7%	1%	
Ajuda na descarga de pneus nos centros	3%	1%	8%	2%	0%	0%	7%	0%	0%	3%	8%	2%	3%	2%	2%	1%	2%	0%	3%	
Acabar com a venda de pneus usados	2%	0%	0%	2%	2%	5%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	4%	4%	2%	0%	15%	1%	
Está satisfeito com o serviço	1%	1%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	
BASE:	1321	101	51	110	59	22	110	25	77	36	74	198	33	129	85	49	27	78	85	

BASE: TOTAL DOS INQUIRIDOS QUE FIZERAM SUGESTÕES OU COMENTÁRIOS

Sugestões e comentários adicionais sobre a melhoria da qualidade de serviço: [Opcional]

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS SOBRE A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO (ILHAS – MADEIRA E AÇORES)



	ILHAS									
	TOTAL	MADEIRA	AÇORES	MADEIRA		AÇORES				
				MADEIRA	PORTO SANTO	SÃO JORGE	SÃO MIGUEL	FAIAL	PICO	TERCEIRA
Recolha externa e gratuita	32%	56%	14%	57%	50%	100%	14%	0%	0%	17%
Ajuda na descarga de pneus nos centros	32%	0%	57%	0%	0%	0%	29%	100%	33%	83%
Centros de receção com mais capacidade de resposta	24%	25%	24%	21%	50%	0%	43%	0%	67%	0%
Centros de Recepção	22%	25%	19%	29%	0%	0%	29%	0%	0%	33%
Mais informação sobre os serviços e formação	5%	6%	5%	7%	0%	0%	0%	0%	33%	0%
Acabar com a venda de pneus usados	3%	0%	5%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	0%
Outra sugestão	5%	6%	5%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	17%
BASE:	37	16	21	14	2	1	7	4	3	6

BASE: TOTAL DOS INQUIRIDOS QUE FIZERAM SUGESTÕES OU COMENTÁRIOS

Sugestões e comentários adicionais sobre a melhoria da qualidade de serviço: [Opcional]



Ação Valorpneu

Outubro, 2019



Account Manager: Miguel Esteves (miguel.esteves@gfk.com)
Executive Researcher : Ana Conceição (ana.conceicao@gfk.com)