

RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS PORTO DE SÃO SEBASTIÃO



Diretoria da Presidência
Assessoria de Marketing

RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

PORTO DE SÃO SEBASTIÃO

JUNHO, 2025

1. APRESENTAÇÃO

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública. Os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicos deverão ser avaliados nos seguintes aspectos:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

A legislação prevê que a avaliação dos serviços públicos deverá ser realizada por meio de pesquisa de satisfação anual e os resultados deverão ser publicados no sítio eletrônico da entidade.

Alinhada à diretriz Federal, o Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, do Governo do Estado de São Paulo, regulamenta os procedimentos para proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado. Neste regramento prevê que os serviços públicos deverão ser avaliados e divulgados no sítio eletrônico da entidade:

Artigo 27 - Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este decreto deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com os serviços prestados;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V - medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

§ 1º - A avaliação a que se refere o “caput” deste artigo será:

1. realizada por pesquisa de satisfação, cujo resultado deverá ser publicado anual e integralmente no sítio eletrônico oficial do órgão ou entidade, com manifestação conclusiva e recomendações do respectivo dirigente máximo do órgão ou entidade, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;

2. encaminhada por meio eletrônico para a Controladoria Geral do Estado.

§ 2º - A Controladoria Geral do Estado deverá, anualmente, divulgar no Portal da Transparência, até 30 (trinta) dias após a publicação dos resultados das pesquisas a que se refere o § 1º deste artigo, ranking das entidades e órgãos com base na satisfação dos usuários.

Destaca-se, ainda, que o Planejamento Estratégico do Porto de São Sebastião 2024-2028 possui como indicador a realização da pesquisa de satisfação dos usuários do Porto para mensurar a efetividade do objetivo estratégico "Busca contínua pela excelência na prestação dos serviços portuários".

Até o presente momento a Companhia Docas de São Sebastião – CDSS não aplicou uma pesquisa de satisfação com seus usuários. Desta forma, foi estruturado o processo de consulta e avaliação aos usuários do Porto com o intuito de entender as necessidades e expectativas dos clientes, tendo como finalidade os pontos a seguir:

- I. Verificar se o Porto de São Sebastião está atendendo às expectativas dos usuários;
- II. Identificar eventuais falhas na prestação dos serviços ou na infraestrutura disponibilizada e encaminhar as informações aos setores competentes, para análise e definição de ações cabíveis;
- III. Desenvolver uma estratégia de longo prazo que permita acompanhar a evolução da satisfação dos usuários ao longo do tempo, avaliando os indicadores e promovendo melhorias contínuas;
- IV. Apoiar a tomada de decisões mais precisas com base nas opiniões e percepções dos usuários.

2. METODOLOGIA

2.1. Índice C.S.A.T. (*Customer Satisfaction Score*)

De acordo com a plataforma Zendesk, o CSAT (*Customer Satisfaction Score*) é uma métrica utilizada para mensurar o nível de satisfação dos clientes em relação a produtos ou serviços oferecidos por uma empresa. Para isso, são aplicadas pesquisas de satisfação com o objetivo de avaliar a experiência do cliente em diferentes aspectos considerados relevantes.

Essas pesquisas geralmente consistem em perguntas diretas, que buscam captar a percepção do cliente sobre determinado serviço ou produto. As respostas podem ser

expressas por meio de escalas numéricas (por exemplo, de 0 a 10) ou por classificações subjetivas, como "satisfeito", "regular" ou "indiferente".

O CSAT é uma ferramenta essencial para aperfeiçoar estratégias de atendimento e garantir uma experiência positiva ao cliente. Além disso, contribui para identificar pontos de melhoria, oportunidades de negócio e avaliar se as ações implementadas pela empresa estão alinhadas aos objetivos propostos e às reais necessidades do público.

Além do CSAT, outras métricas amplamente utilizadas para medir a experiência do cliente são o NPS (*Net Promoter Score*) e o CES (*Customer Effort Score*).

NPS (*Net Promoter Score*): mede o nível de lealdade do cliente à marca, com base em sua disposição de recomendar a empresa a outras pessoas.

CES (*Customer Effort Score*): avalia o nível de esforço que o cliente precisa empregar para interagir com a empresa, como efetuar uma compra, resolver um problema ou obter atendimento.

As principais diferenças entre essas três métricas são:

- CSAT: foca na satisfação imediata do cliente em relação a um ponto específico da jornada com a empresa.
- NPS: avalia o grau de fidelidade do cliente, ou seja, sua probabilidade de indicar a marca a terceiros.
- CES: mede a facilidade ou dificuldade que o cliente encontra ao se relacionar com a empresa, produtos ou serviços.

De forma geral, todas essas métricas estão interligadas ao objetivo comum de compreender a percepção do cliente e promover melhorias contínuas na experiência oferecida. O uso estratégico dessas ferramentas permite à empresa fortalecer o relacionamento com seu público e construir uma base sólida de clientes satisfeitos e fiéis.

2.2. Modelagem do questionário

A CDSS modelou a primeira pesquisa de satisfação dos usuários externos do Porto de São Sebastião a partir da identificação dos usuários de acordo com a categoria de atuação no Porto:

- Órgãos Intervenientes / Anuentes
- Agências Marítimas
- Operadores Portuários
- Cessionários (Uso Temporário e Passagem)
- Praticagem
- Amarração de Navios

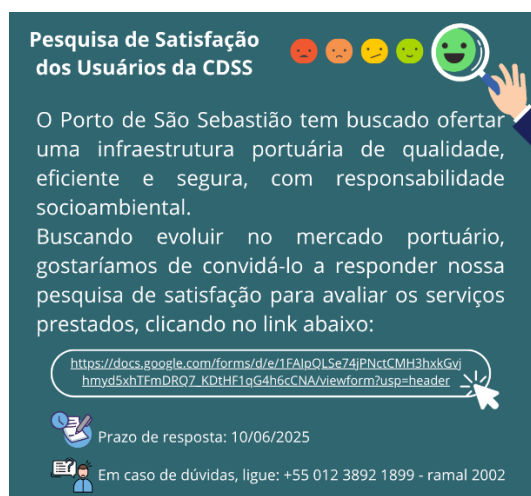
- Retirada de Resíduos
- Transportes e Oficinas Navais
- Rebocagem
- Apoio Marítimo
- Apoio Portuário
- Fornecedores de Navios

A estrutura da pesquisa foi realizada por dimensões de serviços ofertados pelo Porto, com perguntas diretas que poderiam ser avaliadas por meio de escalas numéricas (de 1 a 5), onde a menor nota corresponde a “muito insatisfeito” e a maior nota corresponde a “muito satisfeito”. Em cada dimensão, foi disponibilizado uma pergunta aberta que permitia descrever uma avaliação do serviço prestado.

Ao final do questionário, o usuário poderia apresentar sugestões, insatisfações e/ou reclamações dos serviços ofertados no Porto de São Sebastião.

2.3. Método de aplicação da pesquisa

A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado no *Google Forms*, cujo link foi disponibilizado por e-mail, divulgado para 50 (cinquenta) usuários, onde esteve disponível por 15 dias corridos.

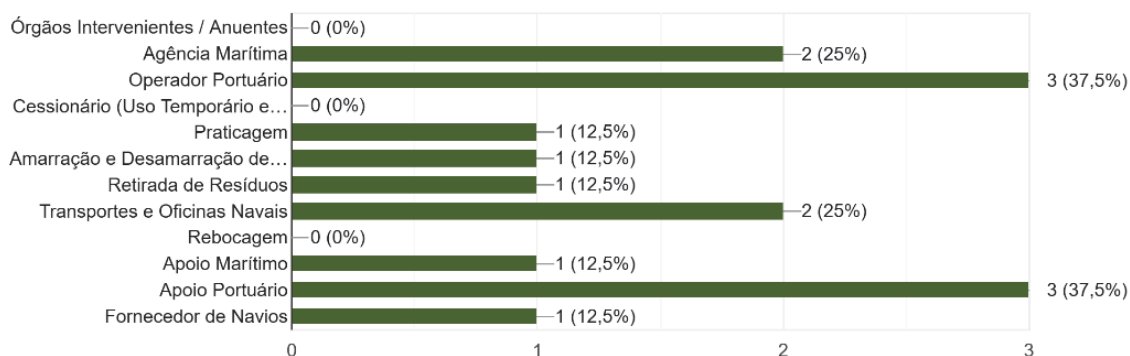


3. RESULTADOS

Foram coletadas as contribuições de 8 (oito) respondentes, de 4 perfis de usuários diferentes, de um montante de 50 (cinquenta) usuários. A representatividade dos respondentes corresponde a 16% do total de usuários.

Qual a sua área de atuação no Porto de São Sebastião?

8 respostas



Faz-se importante destacar que algumas empresas atuam em mais de uma área / serviço no Porto, sendo por este motivo um número maior de atuações demonstradas no quadro superior que o número de respondentes. Porém, para termos um parâmetro mais específico na análise dos dados obtidos, consideramos o nome da empresa a qual o representante se identificou no questionário como a área de atuação. Deste modo, podemos resumir no quadro que se segue:

Área de atuação	Respondentes
Órgãos Intervenientes / Anuentes	0
Agências Marítimas	2
Operadores Portuários	3
Cessionário (Uso Temporário e Passagem)	0
Praticagem	0
Amarração e Desamarração de Navios	1
Retirada de Resíduos	0
Transportes e Oficinas Navais	2
Rebocagem	0
Apoio Marítimo	0
Apoio Portuário	0
Fornecedor de Navios	0

A primeira dimensão avaliada foi Infraestrutura portuária, que continha 13 perguntas, sendo a última uma questão aberta. A seguir, estão demonstrados os critérios avaliados e a pontuação média obtida, considerando a escala numérica de 1 a 5:

Critérios	Média da avaliação
Iluminação	4,12
Drenagem (escoamento de águas)	3,75

Vias de acesso internas e estacionamentos	3,50
Controle de entrada de pessoas e veículos na portaria de acesso do Porto	3,75
Escaneamento de cargas	4
Armazéns	4,25
Pátios	4
Serviço de pesagem	4,12
Abastecimento de água e energia	4,25
Acostagem – cabeços, defensas e berços	4,37
Disponibilidade do berço	4,25
Infraestrutura aquaviária (profundidade adequada, balizamento, sinalização e áreas de fundeio)	4,25
Rebocagem	3,87

A segunda dimensão analisada foi o serviço de atendimento ofertado pela CDSS, descritos em 10 perguntas objetivas e uma última descritiva. A seguir, estão demonstrados os critérios avaliados e a pontuação média obtida:

Crítérios	Média da avaliação
Facilidade de contato para obter informações	4,37
Navegabilidade do website da CDSS	4,5
Retorno dos questionamentos e solicitações	4,5
Presteza e cordialidade	4,5
Atendimento do setor financeiro	4,75
Atuação da área de segurança do trabalho	4,87
Área de meio ambiente	4,75
Atendimento da guarda portuária	4,25
Sistemas de informação disponibilizados	4,37
Serviços de suporte ao usuário do SISPORT	4,25

A última dimensão avaliada foi relacionada ao serviço de “Operação” ofertado pelo Porto. Foram detalhados em 4 perguntas, conforme consta na tabela a seguir:

Crítérios	Média da avaliação
Apoio fornecido pela CDSS no acompanhamento das operações portuárias	4,65
Administração das escalas de navios (line-up) de atracação	4,65
Tempo de espera na barra para a atracação	3,62
Qualificação do corpo técnico da CDSS para garantir o sucesso e a segurança das operações portuárias	4,5

4. SUGESTÕES, INSATISFAÇÕES E/OU RECLAMAÇÕES ENVIADOS PELOS USUÁRIOS

Das respostas descritivas, foram apresentadas as contribuições que se seguem:

Bom

Prezados, a escada de acesso ao passageiros e tripulantes dos navios nao tem uma protecao de defesa tao pouco um corrimao , ou um abrigo para os passageiros aguardar ali na chuva ou sol.

ÓTIMA

Muito satisfeito

Boas

Considero que temos pontos a melhorar, principalmente os voltando a infraestrutura da área secundária do porto.

Excelente atendimento

Boa

ÓTIMA

Satisfeito

No geral, as condições operacionais da CDSS são satisfatórias e em linha com outras CD do Brasil.

Muito bom, desde que consideradas as limitações de calado e a existência de um único berço

Ponto a melhorar é em relação a reunião de programação, essa deveria ocorrer na frequência de duas vezes por semana, e não uma.

Os custos portuários estão cada vez maiores, comparando-se com outros portos e mesmo em comparação aos indicadores de inflação dos últimos anos. Assim o porto está perdendo competitividade. Nova tabela com reajuste foi divulgada para vigorar a partir de 01/07/25, com mais 14% de aumento em média na Tabela III

Recuperação total do piso do pátio 3-A na parte mais próxima a Malteria do Vale, onde há um armazém lonado, piso com afundamento, rachaduras e infiltração de água. Revisão do contrato de manutenção do scanner, que apresentou muitos problemas no ano passado. Redução das tarifas portuárias, em especial tab III e tab V, para atrair cargas e permitir competitividade. Incentivo tarifário para atração de novas cargas. Divulgar regras claras, objetivas e simples para acesso ao porto, que possam ser seguidas pelos usuários e pela Guarda Portuária, evitando dúvidas e interpretações. Investimento em novas balanças rodoviárias (para veículos maiores e mais pesados), pois hoje os veículos articulados precisam desatrelar para usar a balança.

5. NOTA GERAL E CONCLUSÃO

A pontuação geral da pesquisa de avaliação da CDSS pode ser representada em uma média do total das respostas coletadas em todas as dimensões avaliada de 4,26 (considerado na escala numérica de 1 a 5).

Destaca-se que a adesão na participação na pesquisa foi baixa, considerando que apenas 16% dos usuários participaram da pesquisa.

Com base nos resultados obtidos pode-se verificar a necessidade de algumas melhorias nos serviços prestados pela Companhia. Em que pese algumas situações já serem de conhecimento da gestão da Companhia, com contratos e projetos em andamento, a percepção dos clientes é essencial para entender como administrar efetivamente o patrimônio e serviços disponíveis para uso portuário, pois serve de suporte na tomada de decisão.

Sugere-se a aplicação da pesquisa de satisfação com periodicidade anual, com o amadurecimento das perguntas, análise dos dados e alcance dos usuários de interesse do Porto.

Deste modo, a pesquisa aplicada atende uma avaliação geral de satisfação dos usuários dos serviços ofertados pela CDSS.

Faz-se relevante destacar que, de acordo com o Planejamento Estratégico da CDSS 2024-2028, especificamente aos indicadores e metas de longo prazo, relacionado ao atingimento do objetivo estratégico "Busca contínua pela excelência na prestação dos serviços portuários", a meta para 2025 foi de 70%, que corresponde a um percentual de clientes e stakeholders com nível de satisfação entre excelente e bom. De acordo com a média total obtida dos resultados da pesquisa, tem-se um percentual de 85,2%.