

20
25

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
PORTO DE FORTALEZA



DOCAS DO CEARÁ
AUTORIDADE PORTUÁRIA



DIRETORIA COMERCIAL
COORDENADORIA DE MARKETING
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE – ANO BASE 2025

Março de 2026, Fortaleza – Ceará



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	5
2.	INFORMAÇÕES E METODOLOGIA	6
2.1.	ÍNDICE C.S.A.T. (<i>Customer Satisfaction Score</i>).....	6
2.2.	METODOLOGIA DE CÁLCULO.....	7
2.3	ITENS AVALIADOS	8
3.	ANÁLISE E RESULTADOS	9
3.1	INFRAESTRUTURA.....	9
3.1.1	ILUMINAÇÃO PRESENTE NO PORTO.....	9
3.1.2	CONDIÇÕES DE DRENAGEM	9
3.1.3	CONDIÇÕES DAS VIAS DE ACESSO E ESTACIONAMENTO	9
3.1.4.	CONTROLE DA ENTRADA DE PESSOAS E VEÍCULOS.....	9
3.1.5	EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE ESCANEAMENTO DE CARGAS.....	9
3.1.6	INFRAESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA REEFERS	10
3.1.7	ESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA CÂMARAS FRIGORÍFICAS	10
3.1.8	ESTRUTURA DE ARMAZÉNS	10
3.1.9	INFRAESTRUTURA DE ACOSTAGEM.....	10
3.1.10	GESTÃO DO TEMPO DE ESTADIA DOS NAVIOS.....	10
3.1.11	DISPONIBILIDADE DOS BERÇOS.....	10
3.1.12	CONDIÇÕES ATUAIS DE INFRAESTRUTURA DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL.....	10
3.2.	ATENDIMENTO	13
3.2.1	FACILIDADE DE CONTATO.....	13
3.2.2	NAVEGABILIDADE DO WEBSITE	13
3.2.3	RETORNO DOS QUESTIONAMENTOS E SOLICITAÇÕES.....	13
3.2.4	PRESTEZA E CORDIALIDADE.....	14
3.2.5.	CONDIÇÕES ATUAIS DE ATENDIMENTO DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL	14
3.3.	OPERAÇÃO	15
3.3.1.	APOIO FORNECIDO NAS OPERAÇÕES	15
3.3.2	SOLICITAÇÕES DE PEDIDOS DE ATRACAÇÃO	15
3.3.3	ESQUEMA DE PRIORIZAÇÃO DE ATRACAÇÃO.....	15
3.3.4	ENVIO DOS MAPAS DE ATRACAÇÃO DOS BERÇOS	15
3.3.5	DISPONIBILIDADE DE TRABALHADOR AVULSO PELA OGMO.....	15
3.3.6	QUALIFICAÇÃO DO CORPO TÉCNICO.....	15



3.3.7 CONDIÇÕES ATUAIS DE OPERAÇÕES DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL	16
3.4. VALORES	17
3.4.1 AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	17
3.4.2 SUSTENTABILIDADE E PERCEPÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS E SOCIAIS	17
3.4.3 SUSTENTABILIDADE CONFIABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NAS INFORMAÇÕES.....	17
3.4.4 CONDIÇÕES ATUAIS DE VALORES DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL	17
4. SUGESTÕES, INSATISFAÇÕES E/OU RECLAMAÇÕES	17
5. NOTA GERAL E CONCLUSÃO	18

1. INTRODUÇÃO

Diante da necessidade de aprofundar o conhecimento sobre a usabilidade da infraestrutura e dos serviços portuários, sob a ótica de operadores, agentes marítimos, arrendatários, cessionários, órgãos intervenientes e representantes sindicais, a CODMAK — Coordenadoria de Marketing da Companhia Docas do Ceará — realizou uma pesquisa de satisfação junto aos clientes do Porto de Fortaleza.

O estudo teve como propósito avaliar a qualidade e a efetividade dos serviços prestados, bem como da infraestrutura disponibilizada, buscando compreender o grau de aderência às expectativas dos usuários e identificar oportunidades de aprimoramento.

Nesse contexto, o presente relatório tem como finalidade analisar os principais aspectos identificados na pesquisa, com foco em:

- I. Avaliar o nível de atendimento do Porto de Fortaleza em relação às expectativas de seus clientes;
 - II. Identificar eventuais falhas na prestação de serviços e/ou na infraestrutura, encaminhando-as aos setores competentes para análise e adoção das providências necessárias;
 - III. Estabelecer diretrizes para o monitoramento contínuo da satisfação dos clientes, contribuindo para a melhoria dos indicadores de desempenho e para a implementação de ações de aperfeiçoamento;
 - IV. Fortalecer a comunicação institucional e o relacionamento entre a empresa, os órgãos envolvidos e seus clientes;
 - V. Subsidiar a tomada de decisões estratégicas com base nas percepções e no feedback dos usuários.
- Essa abordagem visa não apenas diagnosticar o cenário atual, mas também orientar ações futuras voltadas à excelência operacional e à melhoria contínua dos serviços oferecidos.

2. INFORMAÇÕES E 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 e serviços. Para esse fim, aplica-se uma pesquisa de satisfação que avalia a experiência do cliente considerando os principais aspectos de relevância.

A pesquisa é composta por perguntas objetivas, destinadas a captar a percepção do usuário sobre determinado produto ou serviço. As respostas podem ser apresentadas por meio de escalas numéricas (por exemplo, de 0 a 10) ou escalas de percepção, como “satisfeito”, “regular” ou “indiferente”.

Essa métrica é fundamental para o aprimoramento das estratégias organizacionais, pois contribui para a melhoria da experiência e do relacionamento com o cliente, além de permitir a identificação de pontos de melhoria, oportunidades de negócio e a avaliação da efetividade das ações adotadas em relação aos objetivos estabelecidos, com foco nas necessidades dos clientes. Além do CSAT, existem outros indicadores relevantes para a avaliação da experiência do público, como o NPS e o CES. O NPS (Net Promoter Score) é um indicador utilizado para mensurar o nível de satisfação e, principalmente, a lealdade do cliente à marca. Já o CES (Customer Effort Score) tem como objetivo avaliar o nível de esforço despendido pelo cliente para utilizar os produtos e serviços oferecidos.

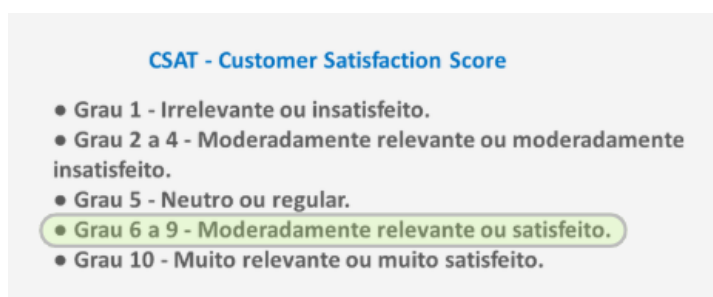
As principais diferenças entre o **CSAT**, o **NPS** e o **CES** são:

- **CSAT:** tem como foco identificar o grau de satisfação dos seus clientes em relação a algum ponto de interação com a sua empresa ou serviço;
- **NPS:** identifica quanto o seu cliente está propenso, ou não, a indicar a sua empresa a outras pessoas da sua convivência pessoal ou profissional;
- **CES:** analisa quanto de esforço o seu cliente precisa empregar para ser atendido, efetuar uma compra, obter uma resposta, entre outros pontos de contato com a sua marca.

Em uma perspectiva abrangente, observa-se que todas essas métricas estão diretamente relacionadas à coleta de informações sobre a satisfação dos clientes, com o objetivo de promover experiências cada vez mais qualificadas.

2.2. METODOLOGIA DE CÁLCULO

Diante das definições abordadas no item 2.1, a Coordenadoria de Marketing realizou a abordagem **CSAT**, com avaliação de itens a partir da indicação de notas variáveis de 01 (um) a 10 (dez) para serviços, atendimento e infraestrutura, de formas qualitativa e quantitativa. Foi realizada a análise comparativa do grau de satisfação somente para os usuários que apresentaram seleções a partir de **06 pontos**.



A forma de calcular o C.S.A.T. está diretamente relacionada à avaliação escolhida pelo responsável, sendo esta uma empresa, órgão ou área de atuação. Para a base de cálculo, foram realizados os seguintes passos:

- Identificação da quantidade de respostas que foram colhidas;
- A aplicação da fórmula deve ser apenas para as avaliações compatíveis com os clientes satisfeitos (com pontuação acima de 6 pontos);
- Divisão desse valor pelo número total de respostas;
- Transformação em percentual.

Quanto ao NPS – Net Promoter Score, a base de cálculo se apresenta definição a seguir:

Classificação de Votos

Promotores (P): atribuem nota **9 ou 10**, revelando altas chances de recomendar sua empresa;

Neutros (N): dão nota **6 a 8**. Sua relação com a companhia é regular, mas existem pontos a melhorar;

Detratores (D): nota de **0 a 5**. Estão descontentes com seu produto, serviço ou atendimento, o que pode levá-los a fazer uma propaganda negativa.

2.3 ITENS AVALIADOS

I. INFRAESTRUTURA

ITENS AVALIADOS
ILUMINAÇÃO NO PORTO
DRENAGEM DAS ÁREAS DO PORTO
VIAS DE ACESSO E ESTACIONAMENTO
CONTROLE DE ENTRADA DE PESSOAS E VEÍCULOS
EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE ESCANEAMENTO
INFRAESTRUTURA PARA REEFERS
ESTRUTURA PARA CÂMARAS FRIGORÍFICAS
ARMAZÉNS CONSTRUÍDOS
INFRAESTRUTURA DE ACOSTAGEM
GESTÃO DO TEMPO DE ESTADIA DOS NAVIOS
DISPONIBILIDADE DOS BERÇOS

II. ATENDIMENTO

ITENS AVALIADOS
FACILIDADE DE CONTATO
NAVEGABILIDADE DO WEBSITE
AGILIDADE NO RETORNO DE SOLICITAÇÕES
PRESTEZA E CORDIALIDADE

III. OPERAÇÃO

ITENS AVALIADOS
APOIO DA CDC
AGILIDADE NO PEDIDO DE ATRACAÇÃO
PRIORIDADE DE ATRACAÇÃO
ENVIO DE MAPAS (LINE-UP)
DISPONIBILIDADE DE TRABALHADOR AVULSO
QUALIFICAÇÃO CORPO CDC

IV. VALORES

ITENS AVALIADOS
AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL
SUSTENTABILIDADE
TRANSPARÊNCIA NAS INFORMAÇÕES

3. ANÁLISE E RESULTADOS

3.1 INFRAESTRUTURA

Considerando os arrendamentos e as cessões de uso vigentes, bem como a utilização das áreas comuns pelos órgãos e empresas supracitados, a pesquisa teve como um dos objetivos compreender as condições físicas de suas áreas de atuação, abrangendo, portanto, também os espaços de uso comum.

3.1.1 ILUMINAÇÃO PRESENTE NO PORTO

De acordo com a pesquisa, os usuários consideraram uma nota média de **7,5** na avaliação da **iluminação** no Porto para a realização de atividades portuárias e o nível de satisfação desse item teve uma média de **75,86%**.

3.1.2 CONDIÇÕES DE DRENAGEM

Os usuários consideraram uma nota média de **7,5** na avaliação das condições de drenagem (escoamento de água acumulada) das áreas do Porto (pátios, área de circulação, ruas internas e áreas livres) para a área de operação e o nível de satisfação desse item teve uma média de **72,41%**.

3.1.3 CONDIÇÕES DAS VIAS DE ACESSO E ESTACIONAMENTO

Os usuários consideraram uma nota média de **7,2** na avaliação das condições das vias de acesso e estacionamento oferecidas pelo Porto de Fortaleza e o nível de satisfação desse item teve uma média de **75,86%**.

3.1.4. CONTROLE DA ENTRADA DE PESSOAS E VEÍCULOS

Os usuários consideraram uma nota média de **8,00** na avaliação do controle de entrada de pessoas e veículos na portaria de acesso do Porto e o nível de satisfação desse item teve uma média de **82,76%**.

3.1.5 EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE ESCANEAMENTO DE CARGAS

Os usuários consideraram uma nota média de **8,7** na avaliação da eficiência do processo do escaneamento de cargas para suas atividades e o nível de satisfação desse item teve uma média de **92,31%**.

3.1.6 INFRAESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA REEFERS

Os usuários consideraram uma nota média de **7,8** na avaliação da infraestrutura disponibilizada para reefers no Porto de Fortaleza e o nível de satisfação desse item teve uma média de **75%**.

3.1.7 ESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA CÂMARAS FRIGORÍFICAS

Os usuários consideraram uma nota média de **6,6** na avaliação da estrutura disponibilizada para câmaras frigoríficas no Porto de Fortaleza e o nível de satisfação desse item teve uma média de **60,00%**.

3.1.8 ESTRUTURA DE ARMAZÉNS

Os usuários consideraram uma nota média de **7,2** na avaliação dos armazéns construídos para o exercício das atividades portuárias e o nível de satisfação desse item teve uma média de **68,75%**.

3.1.9 INFRAESTRUTURA DE ACOSTAGEM

Os usuários consideraram uma nota média de **7,7** na avaliação da qualidade da infraestrutura de acostagem e o nível de satisfação desse item teve uma média de **80,95%**.

3.1.10 GESTÃO DO TEMPO DE ESTADIA DOS NAVIOS

Os órgãos consideraram uma nota média de **8,7** na avaliação da gestão do tempo de estadia dos navios no fundeio pelo Porto de Fortaleza e o nível de satisfação desse item teve uma média de **100,00%**.

3.1.11 DISPONIBILIDADE DOS BERÇOS

Os órgãos consideraram uma nota média de **8,2** na avaliação da disponibilidade dos berços do Porto de Fortaleza para o exercício das atividades portuárias e o nível de satisfação desse item teve uma média de **90,48%**.

3.1.12 CONDIÇÕES ATUAIS DE INFRAESTRUTURA DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL

Os usuários consideraram uma nota média geral de **7,9** na avaliação para as **condições atuais de infraestrutura do Porto de Fortaleza** e o nível de satisfação desse item teve uma média de **79,49%**, com os seguintes comentários:

1. *Regular, torcendo que as coisas melhorem nos próximos anos, o porto tem deficit de atendimento ao público, em algumas áreas parece que as solicitações feitas pelos clientes/usuários não são vistas, porto é muito precário atendimento, serviços, principalmente quando se trata de melhorias, tanto nas estruturas dos armazéns quanto na balança, portaria;*
2. *Boas, mas com melhorias necessárias;*
3. *Entendo que o Porto de Fortaleza, na atual gestão, vem investindo pesado na modernização de processos e infraestrutura, de forma transparente, ao evidenciar a conclusão de etapas via Instagram. Entendo que deveria acrescentar outros serviços, como empresas com amarradores independentes , como existem em outros portos;*
4. *Bem pobres e sem devida manutenção necessária;*
5. *Regulares;*
6. *Embora precise de uma reforma, atualmente é o melhor porto do Ceará;*
7. *O Porto de Fortaleza através da sua importância junto aos órgãos de infraestrutura do nosso estado, poderia melhorar a pavimentação nas imediações;*
8. *Excelente;*
9. *Ótimo;*
10. *NECESSIDADES DE ALGUMAS MELHORIAS EM GERAL;*
11. *Boas;*
12. *Pelo que conheço, avalio positivamente;*
13. *Condições atuais estão boas, mas precisa observar os pisos dos cais que estão com afundamentos;*
14. *Necessária a atenção às condições de viabilidade de atracação de navios, com possível ampliação da capacidade para operações maiores;*
15. *Gostaria de registrar algumas dúvidas e observações em relação à pesquisa de satisfação enviada pela CDC:*

A primeira pergunta, por exemplo, solicita uma avaliação de 1 a 10 sobre a iluminação do Porto para a realização das atividades. No entanto, a resposta esperada parece ser se a iluminação é relevante ou irrelevante. Informo que a iluminação é, de fato, relevante para nossas atividades, porém há deficiências em diversos pontos do Píer e do Cais. Diante

dessas dúvidas, listo abaixo os principais pontos que considero essenciais para o bom andamento das operações:

Iluminação: Existem diversos pontos no Píer e no Cais que necessitam de manutenção. Já realizamos a solicitação à CDC.

Condição estrutural do Píer Petroleiro: É fundamental que a manutenção seja iniciada o quanto antes.

Recalques e exposição de dutos enterrados no Cais: Identificamos duas áreas com exposição de dutos, o que pode ocasionar danos severos aos equipamentos. Ressalto que esses dutos pertencem à CDC

Abastecimento de água potável no Píer Petroleiro: A água fornecida anteriormente era imprópria para consumo humano. Sabemos que há um plano para substituição da tubulação, mas não temos informações sobre o prazo para conclusão.

Condição estrutural da casa de bombas do Píer: Também aguardamos o início da manutenção neste local.

Caixa de coleta de esgoto dos banheiros: Necessita de manutenção urgente, pois os dejetos estão extravasando para a área de válvulas do Píer;

16. Satisfatória;

17. Gostaria que o porto tivesse mais consideração pelos agentes marítimos, já que muitas decisões acontecem nos bastidores e não são colocadas em discussão junto aos agentes. Só tomamos conhecimento quando a decisão já está tomada e muitas vezes nem somos notificados. Precisamos que o porto disponibilize uma sala de apoio aos agentes marítimos, pois às vezes precisamos de um local para imprimir listas, relatórios e documentos para entregar nas autoridades e não temos onde fazer isso no porto.

Essa sala teria uma mesa com cadeira, impressora, internet wi-fi e tomadas para ligar nossos notebooks. Se for o caso, os papéis nós mesmos poderíamos levar para utilizar. Isso ajudaria bastante nossa vida e evitaria de ter que nos deslocarmos do porto pros escritórios apenas para imprimir um documento;

- 18. Só acho que deveria ser repensado a recepção física dos documentos para saída de mercadoria importação liberadas. Poderia ser tomado como exemplo, a forma que o porto do Pecém opera a esse respeito. Zero pape;*
- 19. Estão em boas condições de operação;*
- 20. Super satisfeito com a parceria do CDC, parabéns pelo trabalho executado!;*
- 21. Ótimas condições de infraestrutura;*
- 22. O porto possui boa infraestrutura. Alguns berços precisam de pequenas manutenções no piso, porém, nada que comprometa a qualidade do porto;*
- 23. Muito boa;*
- 24. Passíveis de melhoria, mas satisfatória;*
- 25. Muito boa.*

3.2. ATENDIMENTO

3.2.1 FACILIDADE DE CONTATO

Os usuários consideraram uma nota média de **7,9** na avaliação da facilidade de contato para informações sobre os serviços prestados pela CDC e o nível de satisfação desse item teve uma média de **79,31%**.

3.2.2 NAVEGABILIDADE DO WEBSITE

Os usuários consideraram uma nota média de **8,2** na avaliação da navegabilidade do website da CDC na experiência ao buscar informações diversas e o nível de satisfação desse item teve uma média de **82,76%**.

3.2.3 RETORNO DOS QUESTIONAMENTOS E SOLICITAÇÕES

Os usuários consideraram uma nota média de **7,5** na avaliação da agilidade por parte da CDC no retorno dos questionamentos e solicitações realizadas e o nível de satisfação desse item teve uma média de **68,97%**.

3.2.4 PRESTEZA E CORDIALIDADE

Os usuários consideraram uma nota média de **8,2** na avaliação da presteza e cordialidade da equipe da CDC em relação ao atendimento das necessidades dos clientes e o nível de satisfação desse item teve uma média de **82,76%**.

3.2.5. CONDIÇÕES ATUAIS DE ATENDIMENTO DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL

Os usuários consideraram uma nota média geral de **8,0** na avaliação para as **condições atuais de atendimento do Porto de Fortaleza** e o nível de satisfação desse item teve uma média de **78,45%**, com as seguintes observações:

1. *A CDC evoluiu muito e vem apresentando melhorias nos seus processos;*
2. *A equipe da importação e exportação é de um excelente acesso, mas as outras áreas do porto deixam a desejar. Não atendem e é confuso saber os números para contato.*
3. *Time bom e interessado, porém perde muito tempo buscando informações quando temos divergências em Operações e Finanças*
4. *Regulares*
5. *Administrativo atendimento ótimo, guardas portuários bons, já os vigilantes alguns se mostram despreparados e mal educados. Mas no geral uma boa equipe.*
6. *Regular*
7. *Como ponto focal do nosso contrato o time da Codgen nos dá todo o suporte necessário*
8. *Excelente*
9. *Ótima*
10. *RETORNO DAS RESPOTAS COM MAIOR RAPIDEZ É NECESSARIO EM GERAL*
11. *Nota 10. Sempre atendem o IBGE muito bem, fornecendo as informações necessárias*
12. *Condições de atendimentos estão ótimas.*
13. *Para essas últimas perguntas, a nota da relevância coincide com a nota da qualidade.*
14. *Bom atendimento e retorno.*
15. *Excelente*
16. *Muito boa*
17. *Excelente.*
18. *Ótimo atendimento.*

19. *Muito bom atendimento, equipe sempre disposta para ajudar e solucionar qualquer problema.*
20. *Ótimos profissionais! Sempre solícitos e proativos.*
21. *Precisa de uma repaginada no modelo das operações burocráticas.*
22. *Regular*

3.3. OPERAÇÃO

3.3.1. APOIO FORNECIDO NAS OPERAÇÕES

Os usuários consideraram uma nota média de **8,6** na **avaliação** do apoio fornecido pela CDC no acompanhamento das operações portuárias e o nível de satisfação desse item teve uma média de **100,00%**.

3.3.2 SOLICITAÇÕES DE PEDIDOS DE ATRACAÇÃO

Os usuários consideraram uma nota média de **9,0** na **avaliação** das solicitações de pedidos de atracação e o nível de satisfação desse item teve uma média de **100,00%**.

3.3.3 ESQUEMA DE PRIORIZAÇÃO DE ATRACAÇÃO

Os usuários consideraram uma nota média de **8,8** na avaliação do esquema de priorização de atracação e o nível de satisfação desse item teve uma média de **100,00%**.

3.3.4 ENVIO DOS MAPAS DE ATRACAÇÃO DOS BERÇOS

Os usuários consideraram uma nota média de **8,6** na avaliação do envio dos mapas de atracação dos berços e o nível de satisfação desse item teve uma média de **88,89%**.

3.3.5 DISPONIBILIDADE DE TRABALHADOR AVULSO PELA OGMO

Os usuários consideraram uma nota média de **7,8** na avaliação da disponibilidade de trabalhador avulso pela OGMO e o nível de satisfação desse item teve uma média de **83,33%**.

3.3.6 QUALIFICAÇÃO DO CORPO TÉCNICO

Os usuários consideraram uma nota média de **8,4** na avaliação da qualificação do corpo técnico e o nível de satisfação desse item teve uma média de **86,21%**.

3.3.7 CONDIÇÕES ATUAIS DE OPERAÇÕES DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL

Os usuários consideraram uma nota média geral de **8,5** na avaliação das **condições atuais de operações do Porto de Fortaleza** e o nível de satisfação desse item teve uma média de **93,07%**, com as seguintes observações:

1. *Muito Boa*
2. *Faço minhas considerações positivas ao Dr. Oswaldo e ao Dr. Urbano, que tem sempre priorizado o cuidado nas informações operacionais para os agentes.*
3. *Regular, o OGMO muitas vezes não funciona como serviço, principalmente na balança e isso prejudica muito o cliente, gerando honorários indevidos, e com isso não temos apoio do Porto.*
4. *Excelente*
5. *Ótimo*
6. *Line up , poderia vir mais cedo para uma melhor programação dos agentes.*
7. *Nossa experiência tem sido nota 10*
8. *Condições atuais de operação estão ótimas*
9. *Ótimo*
10. *Excelente*
11. *Boa*
12. *Excelente.*
13. *Ótimas condições de operação.*
14. *Equipe sempre pronta para atender qualquer chamado, trabalho excelente!*
15. *Precisa ser revista a faixa etária de alguns colaboradores para determinadas atividades.*
16. *Acho o cúmulo agendar capatazia e por exemplo, aparecer algum contratempo impeditivo para a realização da operação, e ter que pagar capatazia mesmo sem ter usado o serviço.*
17. *Regular*

3.4. VALORES

3.4.1 AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Os usuários consideraram uma nota média de **8,2** na avaliação do envolvimento da CDC em ações de responsabilidade social para a comunidade e o nível de satisfação desse item teve uma média de **86,21%**.

3.4.2 SUSTENTABILIDADE E PERCEPÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS E SOCIAIS

Os usuários consideraram uma nota média de **8,2** na avaliação do envolvimento da CDC na sustentabilidade e percepção das práticas ambientais e sociais e o nível de satisfação desse item teve uma média de **86,21%**.

3.4.3 CONFIABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NAS INFORMAÇÕES

Os usuários consideraram uma nota média de **8,3** na avaliação do envolvimento da CDC confiabilidade e transparência nas informações e o nível de satisfação desse item teve uma média de **86,21%**.

3.4.4 CONDIÇÕES ATUAIS DE VALORES DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL

Os usuários consideraram uma nota média geral de **8,2** na avaliação das **condições atuais de valores do Porto de Fortaleza** e o nível de satisfação desse item teve uma média de **86,21%**,

4. SUGESTÕES, INSATISFAÇÕES E/OU RECLAMAÇÕES

Quando perguntado sobre quais melhorias podem ser sugeridas ao Porto de Fortaleza, obtivemos os seguintes comentários:

1. *Precisa fazer integração dos sistemas Operacionais, SISCOMEX e atualizações manuais. como bot que ajuda a agilizar as tarefas.*

5. NOTA GERAL E CONCLUSÃO

Em consonância com o Planejamento Estratégico da CDC para o período de 2025 a 2029, especialmente no que se refere aos indicadores e metas de longo prazo estabelecidos, destaca-se o desempenho do indicador “Satisfação dos Usuários do Porto”, cuja apuração é de responsabilidade da DIRCOM/CODMAK, conforme os critérios previamente definidos:

PERSPECTIVA	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	FREQUÊNCIA	META 2025	ÁREA RESPONSÁVEL
MERCADO E SOCIEDADE	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PRINCIPAIS STAKEHOLDERS	%	ANUAL	85	DIRCOM/CODMAK

O cálculo foi realizado da seguinte forma:

- Índice C.S.AT

INFRAESTRUTURA	ATENDIMENTO	OPERAÇÃO	VALORES
79,49%	78,45%	93,07%	86,21%

- Índice Qualitativo

INFRAESTRUTURA	ATENDIMENTO	OPERAÇÃO	VALORES
7,93	7,97	8,52	8,22

$$\text{MÉDIA GERAL} = (\text{MÉDIA INFRAESTRUTURA}) + (\text{MÉDIA ATENDIMENTO}) + (\text{MÉDIA OPERAÇÃO}) + (\text{MÉDIA VALORES}) / 4$$

Dessa forma, submetemos à apreciação da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração da CDC os resultados revisados obtidos por meio da aplicação da pesquisa de satisfação:

NOTA GERAL DE AVALIAÇÃO – PORTO DE FORTALEZA

ÍNDICE - MÉDIA GERAL CSAT (%)	MÉDIA – AVALIAÇÃO QUALITATIVA
84,30	8,16



Conforme demonstrado no quadro apresentado, as médias alcançadas foram de **84,30%** para o índice C.S.A.T. e **8,16** para a avaliação qualitativa dos serviços e da infraestrutura oferecidos pelo Porto de Fortaleza. Em comparação com os resultados da Pesquisa de Satisfação de 2024 (84,21% e 7,65), observa-se um incremento de 0,09 ponto percentual no índice C.S.A.T. e um aumento de 0,51 ponto na avaliação qualitativa.

Com o objetivo de elevar continuamente os níveis de satisfação dos clientes, a CDC mantém seu compromisso com o aprimoramento dos processos e com a busca pela excelência na prestação de serviços e na oferta de infraestrutura portuária, pautando suas ações pela responsabilidade ambiental e pelo respeito aos direitos humanos.

Por fim, informa-se que será disponibilizado no sítio eletrônico da CDC o Relatório Anual de 2025, no qual estarão detalhadas as ações realizadas ao longo do período, bem como as perspectivas e iniciativas planejadas para os próximos anos, reforçando o compromisso institucional com a transparência e a melhoria contínua.