



DIRETORIA COMERCIAL

COORDENADORIA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS E MARKETING – CODGEN

RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

2021

Janeiro de 2022, Fortaleza – Ceará



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	INFORMAÇÕES E METODOLOGIA	4
2.1.	ÍNDICE CSAT	
2.1.1.	METODOLOGIA DE CÁLCULO	4
2.2.	ITENS AVALIADOS	6
2.3.	QUANTITATIVO DE RESPOSTAS.....	8
3.	ANÁLISE E RESULTADOS	8
3.1.	ÓRGÃOS INTERVENIENTES	8
3.1.1.	PAVIMENTAÇÃO.....	9
3.1.2.	ILUMINAÇÃO	9
3.1.3.	DRENAGEM	10
3.1.4.	PORTARIA E ACESSO	10
3.1.5.	SERVIÇOS CONDOMINIAIS	11
3.1.6.	ATENDIMENTO	12
3.1.7.	SINALIZAÇÃO TERRESTRE	12
3.1.8.	INSATISFAÇÕES E RECLAMAÇÕES	13
3.2.	ARRENDATÁRIOS E MOVIMENTADORES DE CARGA	13
3.2.1.	ÁREA DE ATUAÇÃO	13
3.2.2.	CALADO OPERACIONAL.....	14
3.2.3.	SEGURANÇA, ILUMINAÇÃO, PAVIMENTAÇÃO E SINALIZAÇÃO	14
3.2.4.	ATENDIMENTO E WEBSITE.....	15
3.2.5.	FEEDBACK.....	15
3.3.	AGENTES MARÍTIMOS E OPERADORES PORTUÁRIOS [DIEGEP]	15
3.3.1.	PROCESSO DO SCANNER.....	17
3.3.2.	PROCESSO DA PORTARIA DE ACESSO	17
3.3.3.	BALANÇA/PESAGEM DE VEÍCULOS	18
3.3.4.	DRENAGEM	19
3.3.5.	PAVIMENTAÇÃO.....	19
3.3.6.	INFRAESTRUTURA PARA REEFERS.....	20
3.3.7.	INFRAESTRUTURA DE ARMAZÉNS	21
3.3.8.	CALADO OPERACIONAL.....	21
3.3.9.	FORNECIMENTO DE ÁGUA.....	22
3.3.10.	ILUMINAÇÃO	22
3.3.11.	ACOSTAGEM	23
3.3.12.	SINALIZAÇÃO NÁUTICA	24
3.3.13.	CONCLUSÃO [DIEGEP].....	24
4.	NOTA GERAL E CONCLUSÃO	24

1. INTRODUÇÃO

Diante da necessidade de estudos e pesquisa relacionados à usabilidade de infraestrutura e serviços portuários por parte de operadores, agentes marítimos, arrendatários, cessionários e órgãos intervenientes, a CODGEN – Coordenadoria de Gestão de Negócios e Marketing da CDC, em conjunto com a DIEGEP – Diretoria de Infraestrutura e Gestão Portuária, realizou uma pesquisa de satisfação que teve por objetivo compreender o grau de entrega dos mencionados itens e serviços aos clientes no Porto de Fortaleza.

Como justificativa, mencionamos que este relatório tem como finalidade os pontos levantados a seguir:

- I. Avaliar se o Porto de Fortaleza está atendendo às expectativas de seus clientes apresentados no Item 3 do sumário;
- II. Identificar falhas de entrega de serviço ou de infraestrutura e encaminhar ao departamento responsável para que seja verificada a viabilidade quanto às possíveis providências a serem adotadas;
- III. Criar uma estratégia de longo prazo para avaliar como a satisfação do cliente muda ao longo do tempo, visando o aumento dos índices avaliados e implementação de melhorias;
- IV. Melhorar a comunicação institucional e da relação empresa/órgão/cliente;
- V. Decisões assertivas de negócio com base no feedback do cliente.

2. INFORMAÇÕES E METODOLOGIA

2.1. ÍNDICE C.S.A.T.

De acordo com a plataforma ZenDesk, o CSAT é uma métrica utilizada para mensurar o nível de satisfação do cliente, seja relacionado a empresas ou serviços. No entanto, existem outros indicadores que também contribuem para avaliar a experiência do seu público, que são o NPS e o CES.

Enquanto “NPS” é a sigla para Net Promoter ScoreSM, um indicador utilizado para mensurar o nível de satisfação e, principalmente, de lealdade do consumidor à sua marca, a sigla “CES” significa Customer Effort Score, e é utilizado para descobrir quanto de esforço um cliente emprega para utilizar os seus produtos e serviços.

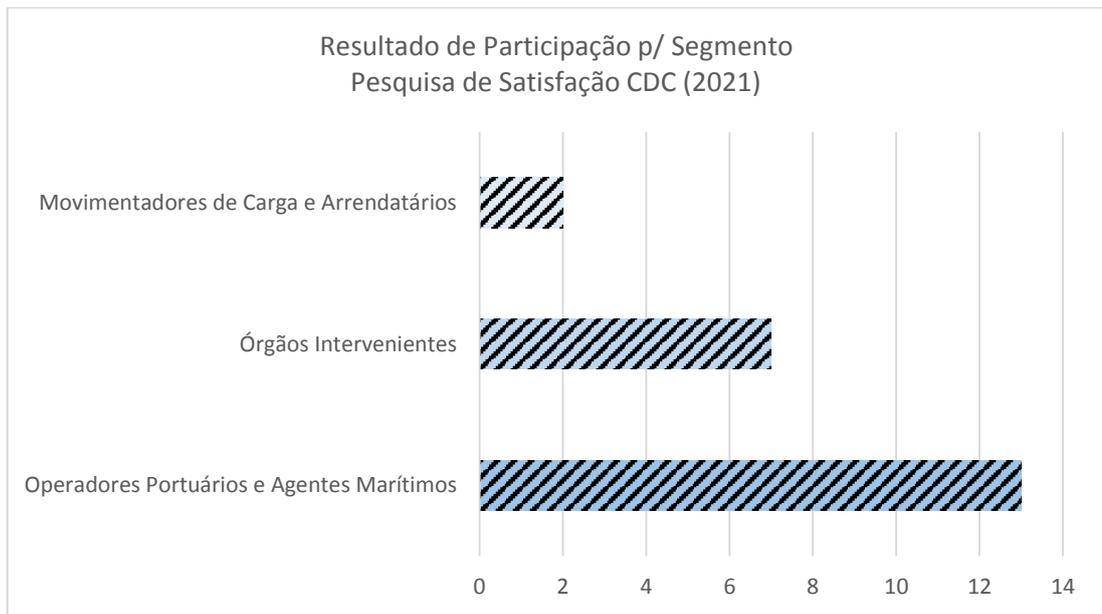
As principais diferenças entre o **CSAT**, o **NPS** e o **CES** são:

- **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 visão abrangente, é notável que todas essas métricas estão relacionadas à coleta de informação sobre satisfação, visando, portanto, à promoção de experiências melhores para os clientes.

2.1.1. METODOLOGIA DE CÁLCULO

Para que o levantamento de resultados fosse possível, a CODGEN considerou que a Pesquisa de Satisfação do Porto de Fortaleza deveria ser aplicada aos usuários do porto em conformidade com as atividades executadas pelos mesmos, criando, portanto, três pesquisas diferentes, cuja divisão pode ser observada a seguir.



Dos questionamentos apresentados às empresas e órgãos participantes, 13 (treze) deles responderam que suas atividades são classificadas como operadores portuários ou agenciadores marítimos, correspondendo a **59,09%** do total de respostas.

Diante das definições abordadas no item 2.1, a Coordenadoria de Gestão de Negócios e 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. Similar à metodologia apresentada por Reichheld (2003) - a NPS – Net Promoter Score, a CODGEN, por meio de sua primeira pesquisa desenvolvida, fez a análise comparativa do grau de satisfação e importância (disponibilidade do serviço ou infraestrutura no porto), somente para os usuários que apresentaram seleções a partir de 08 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, são 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;*

- *Divisão desse valor pelo número total de respostas;*
- *Transformação em percentual.*

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

Classificação de Votos

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

Neutros (N): dão nota 7 ou 8. Sua relação com a companhia é regular, mas existem pontos a melhorar;

Detratores (D): nota de 0 a 6. Estão descontentes com seu produto, serviço ou atendimento, o que pode levá-los a fazer uma propaganda negativa.

Total (T): total de respostas obtidas.

Base de Cálculo

- $(\text{Promotores} - \text{Detratores}) / \text{Número Total de Respondentes}$ ou;
- $(P - D) / T$;
- *Resultado dos valores de satisfação em percentual.*

Considerando que a análise CSAT e NPS são apresentadas para avaliação da satisfação e possibilidade recomendação respectivamente, a CODGEN adotou o índice CSAT, na finalidade de coleta de informações sobre as condições dos serviços, atendimento e infraestrutura atualmente oferecidos pelo Porto de Fortaleza.

2.2. ITENS AVALIADOS

Para que o levantamento de resultados fosse possível, a CODGEN considerou que a Pesquisa de Satisfação do Porto de Fortaleza deveria ser aplicada aos usuários do porto em **conformidade com as atividades executadas pelos mesmos**, criando, portanto, **três pesquisas diferentes que tinham por objetivo mensurar a relevância de**

determinado item para sua atividade no Porto assim como a qualidade ou condição deste item, **seja relacionado a infraestrutura ou serviço prestado.**

I. OPERADORES PORTUÁRIOS E AGENTES MARÍTIMOS

ITEM AVALIADO
ACOSTAGEM
CALADO OPERACIONAL
SINALIZAÇÃO NÁUTICA
PAVIMENTAÇÃO
ILUMINAÇÃO DE PÁTIOS E BERÇOS
ESTRUTURA DE REEFERS
DRENAGEM
ESTRUTURA DE ARMAZÉNS
EFICIÊNCIA DA PORTARIA DE ACESSO
OPERAÇÃO E CONSERVAÇÃO DAS BALANÇAS
SERVIÇOS PARA EMBARCAÇÕES
ESCANEAMENTO DE CONTÊINERES

II. ÓRGÃOS INTERVENIENTES

ITEM AVALIADO
PAVIMENTAÇÃO
ILUMINAÇÃO NAP
ILUMINAÇÃO PORTO
DRENAGEM
PORTARIA E ACESSO
SERVIÇOS CONDOMINIAIS
SINALIZAÇÃO TERRESTRE

III. ARRENDATÁRIOS E MOVIMENTADORES DE CARGA

ITEM AVALIADO
CALADO OPERACIONAL
SEGURANÇA
ILUMINAÇÃO
PAVIMENTAÇÃO
ATENDIMENTO
WEBSITE

2.3. QUANTITATIVO DE RESPOSTAS

O balanço realizado pela CODGEN apontou que as Pesquisas de Satisfação apresentadas aos Agentes Marítimos e Operadores de Carga, Órgãos Intervenientes (16) e Movimentadores de Carga e/ou Arrendatários (04) apresentaram um índice relevante de ausências.

Este índice era previsto pela coordenadoria, tendo em vista que o período de resposta das pesquisas (Nov/2021 e Dez/2021) foi coincidente com as festas e celebrações de fim de ano, assim como recesso das atividades laborais.

3. ANÁLISE E RESULTADOS

3.1. ÓRGÃOS INTERVENIENTES [CODGEN]

Conforme definido pela [Instrução Normativa Nº 87/2020](#), do Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados/Secretaria de Coordenação e Governança do Patrimônio da União, a Cessão de Uso Gratuito é um *“contrato administrativo utilizado para destinar imóvel de domínio da União, sem ônus, para fins específicos, quando o cessionário for entidade que exerça atividade comprovadamente de interesse público ou social, autorizado o uso em determinadas condições definidas em contrato, sendo este direito, pessoal e intransferível a terceiros. Esse instrumento é utilizado nas situações em que a União tem o interesse em manter o domínio sobre o imóvel, desde que respeitado os procedimentos licitatórios, de acordo com o disposto na Lei 8.666, de 1993.”* Somado à legislação, o Porto de Fortaleza também conta com a atuação e participação de estatais e outras entidades públicas em sua área ou próximas à CDC, como a Transpetro/Petrobrás, Capitania dos Portos, Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará, etc.

Pensando nas cessões de uso existentes, assim como na utilização das áreas comuns por parte dos supracitados órgãos e empresas, a pesquisa teve por objetivo entender sobre as condições físicas das áreas de atuação dos mesmos, compreendendo, por tanto, as áreas de uso comum.

3.1.1. PAVIMENTAÇÃO

De acordo com a pesquisa, os órgãos consideraram uma nota média de **9,71** para a **importância** da pavimentação do Porto. Entretanto, na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **7,71**, com as seguintes observações:

1. Uma boa pavimentação é importante para os deslocamentos de materiais como prancha para apoio aos navios, bem como evitar acidentes com pessoas por ocasião de locomoção de pessoas.
2. Ainda há bastante tumulto nas áreas internas de tráfego
3. Manter a pavimentação em bom estado.
4. Há alguns pontos isolados com recalque, especialmente próximos ao cais 102. Não interfere nas atividades, mas pode evoluir para erosão. No geral a pavimentação do Porto é excelente
5. Em alguns pontos percebe-se a necessidade de intervenção, inclusive com indicação de sinalização.

Considerando que a Coordenadoria de Gestão e Negócios e Marketing não tem competência para resolução dos apontamentos realizados, este relatório é compartilhado com as áreas técnicas envolvidas em cada item da pesquisa.

3.1.2. ILUMINAÇÃO – NÚCLEO DE APOIO PORTUÁRIO E ÁREAS INTERNAS DO PORTO

Os órgãos consideraram uma nota média de **9,71** para a **importância** da iluminação do Núcleo de Apoio Portuário – NAP. Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **8,14**, com as seguintes observações:

1. Uma boa iluminação evita acidentes.
2. A noite as áreas do NAP não são claras o suficiente
3. Existem alguns locais que requerem mais iluminação
4. Manutenção periódicas com trocas de lâmpadas ou luminárias danificadas. Uso de lâmpadas com baixo consumo de energia.
5. No geral a iluminação é boa. Estamos fazendo uma avaliação conforme normas brasileiras e informaremos caso tenhamos necessidade de adequações
6. Alguns pontos carecem de melhor iluminação.

3.1.3. DRENAGEM

Os órgãos consideraram uma nota média de **9,71** para a **importância** da iluminação do Núcleo de Apoio Portuário – NAP. Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **7,71**, com as seguintes observações:

1. A área do porto possui uma boa drenagem.
2. No pátio e áreas internas, especialmente na época chuvosa, ainda há bastante acúmulo de água, o que pode favorecer a proliferação de vetores da dengue, por exemplo
3. Existem alguns pontos que formam poças de água
4. Chuvas intensas provocam pontos de alagamento e dificultam as operações e trabalho da fiscalização agropecuária.
5. Não há pontos de alagamento.
6. Existem pontos em que se verifica acúmulo de água, após a chuva.

Registro de duas (02) notas 6,0 e uma (01) nota 5,0.

Considerando que a Coordenadoria de Gestão e Negócios e Marketing não tem competência para eventual resolução dos apontamentos realizados, este relatório é compartilhado com as áreas técnicas envolvidas em cada item da pesquisa.

3.1.4. PORTARIA E ACESSO

Os órgãos consideraram uma nota média de **9,85** para a **importância** da portaria e controle de acesso ao Porto. Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **7,00**, com as seguintes observações:

1. Segurança é fundamental e não se pode negligenciar.
2. A eficiência da portaria tem melhorado significativamente nos últimos tempos, em especial com a abertura de comunicação entre a Anvisa e a guarda portuária
3. A portaria de acesso ao porto necessita ser ampliada, pois há momentos em que a entrada e saída ficam impraticáveis.
4. Apenas um portão de entrada de veículos provoca fila e demora no acesso ao porto.

5. Já ocorreram alguns atrasos de liberações para entrada e, eventualmente, há algum caso de falta de liberação mesmo com solicitação feita em tempo hábil. Esses eventos são raros. No geral o atendimento é muito bom

Considerando que a Coordenadoria de Gestão e Negócios e Marketing não tem competência para eventual resolução dos apontamentos realizados, este relatório é compartilhado com as áreas técnicas envolvidas em cada item da pesquisa.

3.1.5. SERVIÇOS CONDOMINIAIS

Os órgãos consideraram uma nota média de **10,00** para a **importância** da disponibilização de serviços condominiais (fornecimento de água e energia elétrica). Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **8,71**, com as seguintes observações:

1. Ainda temos bastante quedas de energia na área do porto, o que pode prejudicar o desenvolvimento do nosso trabalho
2. Algumas vezes, ocorrem oscilações de energia
3. SEM COMENTÁRIOS A REGISTRAR. QUANTO AO FORNECIMENTO DE ENERGIA E ÁGUA NÃO HÁ QUEIXAS A REGISTRAR; O SERVIÇO É DE BOA QUALIDADE.
4. Não temos problemas no recebimento destas utilidades. O ponto de preocupação é com o aumento exagerado nas contas de energia elétrica. Até julho/21 a conta girava em torno de R\$11.500, mas desde então só pagamos contas acima de R\$16.500. Para termos uma ideia, a conta de dezembro/21 foi R\$18.236. Fizemos várias consultas à CDC, que nos atendeu super bem, para sabermos o que justificava esse aumento, mas até agora não sabemos a causa. Tenho dificuldade em explicar esse aumento à alta administração da Transpetro. Mesmo sabendo dos aumentos de tarifa praticados pela concessionária de energia elétrica, o aumento da conta do Terminal da Transpetro foi maior do que notamos nas nossas contas residenciais. Outro ponto de atenção é que não sabemos quando é feita a medição. Seria possível ser avisados pelo próprio técnico antes de realizar a medição?

5. Verifica-se não com grande frequência, mas mesmo assim acontece, oscilações na energia.

Registro de uma (01) nota 5,0.

Considerando que a Coordenadoria de Gestão e Negócios e Marketing não tem competência para eventual resolução dos apontamentos realizados, este relatório é compartilhado com as áreas técnicas envolvidas em cada item da pesquisa.

3.1.6. ATENDIMENTO

Os órgãos consideraram uma nota média de **8,71** para o **atendimento da CDC** ((envio de fatura, acompanhamento contratual e atendimento às solicitações), com as seguintes observações:

1. Muito bom o atendimento.

Diante da observação 4 do Item 5.11, que menciona o aumento na conta de energia, a CODGEN irá consultar os setores envolvidos e encaminhará uma resposta à empresa TRANSPETRO.

3.1.7. SINALIZAÇÃO TERRESTRE

Os órgãos consideraram uma nota média de **8,00** para a **importância** da sinalização terrestre no Porto de Fortaleza. Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **7,17** com as seguintes observações:

1. O porto possui uma boa sinalização.
2. Eu avalio a sinalização no porto precária
3. As sinalizações devem ser mais visíveis
4. FALTA DE IDENTIFICAÇÃO DAS RUAS DIFICULTA A LOCALIZAÇÃO DAS INIDADES PARA FISCALIZAÇÃO. FAIXAS DE PEDESTRE APAGADAS BEM COMO AS DEMAIS SINALIZAÇÕES PADRÕES DE TRÂNSITO
5. A sinalização do Porto no geral é muito boa.
6. Acho que pode melhorar.

Registro de uma (01) nota 5,0 e duas (02) notas 6,0.

Considerando que a Coordenadoria de Gestão e Negócios e Marketing não tem competência para eventual resolução dos apontamentos realizados, este relatório é compartilhado com as áreas técnicas envolvidas em cada item da pesquisa.

3.1.8. INSTADEFIÇÕES E/OU RECLAMAÇÕES

Considerando que esta pesquisa tem a finalidade de compreender, do ponto de vista do usuário do Porto, eventuais situações que venham a prejudicar as atividades diárias, separamos abaixo as reclamações por parte de órgãos intervenientes que quiseram registrar uma manifestação. A informação, portanto, será encaminhada às áreas responsáveis.

1. Não é realizada manutenção nas defensas do berço 102 e os navios da MB que ali atracam sofrem avarias por isso.
2. Na verdade, sentimos uma certa dificuldade quando da necessidade de resolução de problemas relacionados a Anvisa junto a CDC, uma vez que para cada assunto temos que procurar uma área diferente. A minha sugestão é que, como já foi em algum momento, as demandas da Anvisa sejam centralizadas em uma área da CDC para a sua resolução.

Como sugestão de melhoria ao Porto, foi registrado apenas um comentário, relacionado ao Berço 102.

1. Manutenção nas defensas do berço 102.

A CODGEN, ciente de todas as observações realizadas pelos órgãos participantes da Pesquisa, encaminhará o relatório às respectivas áreas técnicas para que seja consultado sobre a possibilidade, bem como a viabilidade, de reparos, ajustes, serviços entre outros, visando o bom atendimento, entrega e melhora dos indicadores na próxima pesquisa a ser realizada.

3.2. ARRENDATÁRIOS E MOVIMENTADORES DE CARGA [CODGEN]

3.2.1. ÁREA DE ATUAÇÃO

Tendo em vista a separação das pesquisas por finalidade de atuação mencionadas inicialmente, neste item separamos os questionamentos para que as empresas respondessem qual a classificação da carga movimentada no Porto: granel sólido não cereal, granel sólido cereal, granel líquido e carga geral.

Observamos que as empresas que atuam como operadores portuários destas cargas estão contempladas na pesquisa realizada pela DIEGEP – Diretoria de Infraestrutura e Gestão Portuária e será abordada no tópico 2.2.

A pesquisa, objeto deste tópico, foi encaminhada para 04 (quatro) empresas, das quais apenas duas (02) responderam. Observamos que um baixo número de participantes, independentemente de seu segmento, pode ser prejudicial aos resultados gerais, considerando que a administração pode acabar desconhecendo reais ou eventuais problemas vivenciados pelos usuários.

3.2.2. CALADO OPERACIONAL

As empresas consideraram uma nota média de **10,00** para a **importância** do calado operacional. Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **8,5**, com as seguintes observações:

1. Não entendo de canal de acesso, mas sem um bom canal teremos dificuldade em atracar.
2. O potencial aumento do calado dos berços pode trazer oportunidades de negócios.

3.2.3. SEGURANÇA, ILUMINAÇÃO, PAVIMENTAÇÃO E SINALIZAÇÃO TERRESTRE

As empresas consideraram as seguintes notas médias para as condições atuais:

- I. **Segurança das Áreas Internas e Externas:** 9,00 (x2)
- II. **Iluminação Interna:** 7,00 e 10,00
- III. **Pavimentação Interna:** 9,00 e 10,00
- IV. **Sinalização Terrestre:** 8,00 e 9,00

Diante das notas apresentadas, foram feitas duas observações:

1. O trânsito de caminhões e máquinas não tem ordem e a sinalização não é cumprida.
2. Há sempre oportunidades de melhorias.

3.2.4. ATENDIMENTO E WEBSITE

As empresas consideraram as seguintes notas médias para a eficiência da CDC para as relações institucionais, acessibilidade de informações no website e esclarecimentos de dúvidas:

- I. **Atendimento:** 9,00 (x2)
- II. **Website CDC:** 9,00 e 10,00

Diante das notas apresentadas, foram feitas duas observações:

1. Nada a acrescentar.
2. CDC é diferenciada neste aspecto. Excelente.

3.2.5. FEEDBACK

Não foram realizados comentários sobre possíveis insatisfações ou sugestões de melhorias pelos participantes.

3.3. AGENTES MARÍTIMOS E OPERADORES PORTUÁRIOS [DIEGEP]

De forma a obter uma melhor visão das necessidades dos parceiros comerciais da Companhia, realizamos [DIEGEP] uma pesquisa junto aos agentes marítimos e operadores portuários. Essa pesquisa considerou os principais pontos de infraestrutura e eficiência dos procedimentos operacionais.

Com o resultado da pesquisa, que contou com 13 participantes, foram compilados os resultados para formar o panorama de priorização na ótica dos clientes, avaliando em seguida se os investimentos planejados para o Porto estão alinhados com seus anseios.

No Anexo 1 pode-se verificar a pesquisa realizada, assim como as respostas obtidas, nas quais se pode perceber que o grau de importância dado para os itens escolhidos

demonstrou que a escolha foi apropriada, ou seja, foram abordados os principais pontos de infraestrutura e serviços da operação.

De posse do resultado da pesquisa, foi possível realizar a análise apresentada no Anexo 2, na qual se apresenta um gráfico de dispersão das necessidades de investimento, assim como uma priorização adotada pelo método de distância do ponto de coordenadas “**Importância x Nota**” à reta “ $x = y$ ”, ou seja, **aquelas que apresentam maior diferença entre a importância do item na visão do cliente e seu grau de satisfação.**

Segue abaixo a priorização obtida, assim como os resultados obtidos na pesquisa:

ITEM	SCORE	IMPORTÂNCIA	NOTA	CSAT (%)
PROCESSO DO SCANNER	2,83	10,00	6,00	0
PROCESSO DA PORTARIA	2,71	9,08	5,25	23,08
BALANÇAS	2,36	7,67	4,33	0
DRENAGEM	1,94	9,08	6,33	23,08
PAVIMENTAÇÃO	1,94	9,50	6,75	46,15
INFRAEST. REEFERS	1,77	10,00	7,50	33,33
ARMAZÉNS	1,65	9,17	6,83	16,67
CALADO OPERACIONAL	1,59	9,75	7,50	50
FORNECIMENTO DE ÁGUA E ENERGIA	1,49	9,00	6,89	60
ILUMINAÇÃO	1,41	9,58	7,58	53,85
ACOSTAGEM	1,41	9,50	7,50	75
SINALIZAÇÃO NÁUTICA	0,47	10,00	9,33	100

3.3.1. PROCESSO DE ESCANEAMENTO DE CONTÊINERES

Apresentou importância máxima (10) na visão dos clientes e apenas uma nota 6,0 de satisfação. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Melhorou muito no último ano, tivemos muitos problemas e atrasos em nossos navios por causa dos mesmos;*
- *Processo lento.*

Percebe-se pelos comentários registrados na pesquisa que a eficiência do processo de escaneamento de contêineres é de extrema importância para a eficiência da operação portuária e que nosso processo necessita de melhorias. Será realizado um diagnóstico do processo nos próximos meses, buscando pontos de melhoria e/ou não conformidades. Seguindo no mesmo tema, destaca-se também que consta no planejamento da CODINF para o ano de 2022 a contratação de empresa especializada para recuperação do equipamento de escaneamento de propriedade da CDC.

3.3.2. PROCESSO DE PORTARIA DE VEÍCULOS

Apresentou importância de 9,08 na visão dos clientes e apenas uma nota de 5,25. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Poderia ser mais rápido e ágil o acesso para técnicos ao porto. Em regra,*
- *Demanda muito tempo;*
- *Processo de acesso muito lento. Principalmente de veículos de carga;*
- *Poderiam separar caminhões de veículos leves;*
- *Não sabemos se é possível, mas com a chegada do “br do mar” não seria possível duas portarias, uma para veículos pesados e outra para automóvel?*
- *Percebe-se que a insatisfação com o processo de controle de acesso pela portaria de veículos ocorre tanto para os veículos de carga quanto para os veículos de passeio, que precisam utilizar a mesma portaria.*

Para esta questão têm-se três importantes ações em andamento:

- I. O restabelecimento do sistema OCR, que irá agilizar a etapa de registro dos dados de veículo e carga;
- II. O restabelecimento do acesso externo ao sistema SISPORT, que permitirá que nossos clientes realizem os cadastros de veículos, motoristas e cargas através do sistema, sem a necessidade de comparecimento físico na CODGEP ou na CODGUA;
- III. Reestruturação da mão de obra da CODGEP, pois um importante fator para o atraso no processo consiste no número reduzido de colaboradores atuando nas atividades do gate.

3.3.3. PROCESSO DE PESAGEM E INFRAESTRUTURA DAS BALANÇAS

Apresentou importância de 7,67 na visão dos clientes e apenas uma nota de 4,33. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Existe uma balança quebrada há mais de 2 anos, e a outra se encontra manual;*
- *Ainda estamos com uma balança quebrada;*
- *Estamos com apenas uma balança a mais de um ano.*

Das respostas, extrai-se que os principais pontos de insatisfação correspondem a duas situações: a inoperância da balança rodoferroviária, que estava fora de operação por um longo tempo, além do sistema manual de operação do equipamento rodoviário.

Quanto à balança rodoferroviária, a CODINF contratou os materiais e serviços necessários para seu restabelecimento, tendo o serviço sido concluído ao final do mês de novembro. Ocorre que o setor detectou uma necessidade de ajuste da linha férrea por parte da FTL para evitar danos a nosso equipamento. Estamos em contato com a empresa, mas encontrando dificuldades para conseguir a execução da adequação.

Em relação ao sistema de pesagem, a CODTEI já concluiu o restabelecimento do sistema de pesagem e estava programando o treinamento da equipe de balanceiros que atua no equipamento. No entanto, nosso desenvolvedor solicitou o desligamento da empresa, inviabilizando a continuidade do projeto no momento. Ressalta-se que estamos encontrando muita dificuldade na busca por profissional qualificado para a vaga devido ao

salário abaixo do praticado no mercado. Em paralelo, já estávamos contratando equipe de profissionais de desenvolvimento de software para manutenção e evolução dos sistemas legados da Companhia.

3.3.4. DRENAGEM

Apresentou importância de 9,08 na visão dos clientes e apenas uma nota de 6,33. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Drenagem deficiente. Apresentam vários pontos de alagamento;*
- *Em algumas áreas, chegamos a observar 30cm/40cm, de lamina de águas das chuvas;*
- *Pátio 105 vários pontos de alagamentos.*

Percebe-se uma insatisfação com nosso sistema de drenagem, em especial próximo ao berço 105, algo que havia sido notado tanto pela equipe da CODGEP quanto pela CODINF.

Visando a adequação dessa não-conformidade, a CODINF planejou duas ações para o ano de 2022: a contratação de equipe especializada para elaborar projeto de topografia do Porto e a contratação de empresa para recuperação do pavimento do berço 105.

A primeira etapa, referente à topografia, é necessária para os passos seguintes de saneamento do sistema de drenagem pois é subsídio para os cálculos dos projetos de adequação.

3.3.5. PAVIMENTAÇÃO

Apresentou importância de 9,50 na visão dos clientes e apenas uma nota de 6,75. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Há 8 anos que não vejo o pavimento desse porto em nível adequado;*
- *Em poucos locais há desníveis na pavimentação;*
- *Áreas de circulação precisam somente um pouco de sinalização mais legível.*

Nota-se que as insatisfações correspondem ao estado do pavimento em si, assim como com a sinalização horizontal.

Como mencionado anteriormente, está programado para 2022 a recuperação do pavimento do berço 105. Além disso, manutenções menores, que auxiliam na qualidade geral da infraestrutura, serão realizadas continuamente através do contrato de manutenção civil, cujo pregão está programado para o próximo dia 22.

Quanto à sinalização horizontal, já se encontra na CODCOL processo de contratação para revitalização de toda demarcação do porto, além de implantação de sinalização para endereçamento de contêineres.

3.3.6. INFRAESTRUTURA PARA CONTÊINERES REFRIGERADOS

Apresentou importância de 10,0 na visão dos clientes e uma nota de 7,5. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Das 500 tomadas de projeto, 480 instaladas e 383 autorizadas o uso. Muitas quebradas;*
- *São boas, mas precisamos aumentar o número de tomadas;*
- *Precisamos de mais tomadas reefers.*

Extraí-se dos comentários registrados que o principal fator de insatisfação em relação à estrutura de tomadas para contêineres refrigerados corresponde à quantidade, e menos à qualidade, apesar de também ser um fator.

A questão mais simples de melhoria será a intensificação da manutenção das tomadas existentes, por meio dos contratos de manutenção civil e eletromecânica que estão em fase de contratação.

Já a questão da ampliação do parque de tomadas se apresenta mais complicada, visto que o projeto demandará a construção de uma nova subestação, de 69 KV. Tal projeto de construção foi orçado a um valor superior a R\$ 10.000.000,00 no último levantamento, realizado há mais de 1 ano. Devido a restrições orçamentárias o projeto não foi contemplado para 2021 ou 2022.

Iremos avaliar novamente para o orçamento de 2023.

3.3.7. INFAESTRUTURA DE ARMAZÉNS

Apresentou importância de 9,17 na visão dos clientes e uma nota de 6,83. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Estruturas antigas precisando de reformas;*
- *Os armazéns necessitam de reforma.*

Nota-se que a questão tratada se refere à conservação do equipamento, algo que está na preocupação da CODINF, que já programou para 2022 o reparo de toda a estrutura metálica da lateral do Armazém C-6. Além disso, toda a manutenção de coberturas dos armazéns está contemplada no contrato de manutenção civil já mencionado. Iremos avaliar as necessidades e possibilidade de programação das reformas dos demais armazéns para o exercício 2023.

3.3.8. CALADO OPERACIONAL

Apresentou importância de 9,75 na visão dos clientes e uma nota de 7,5. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *O calado máximo precisa ser ajustado para atender melhor as embarcações com calado alto;*
- *Necessário aumento do calado operacional do porto, uma vez que isso restringe a escala de vários navios;*
- *Com o calado maior poderíamos atrair mais cargas.*

Como esperado, há uma expectativa por parte de nossos clientes por um calado operacional maior. Com isso em mente, a CODINF está contratando um levantamento hidrográfico para estudo das condições atuais de toda a área de acesso ao porto, contemplando canal de acesso, bacias de evolução e berços. Esse estudo permitirá que a CODINF trace um diagnóstico da situação e defina as medidas necessárias tanto de manutenção do calado atual como para uma potencial ampliação.

3.3.9. SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA PARA EMBARCAÇÕES

Apresentou importância de 9,0 na visão dos clientes e uma nota de 6,89. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Precisa melhorar esses serviços para terminal de passageiro, berço 106;*
- *A vazão para o fornecimento de água potável é muito baixa, demandando muitas horas para o abastecimento;*
- *A vazão precisa ser melhorada e muito e o atendimento precisa ter uma equipe de plantão para o atendimento mesmo que terceirizada.*

Dos comentários registrados notamos dois anseios, maior vazão de fornecimento de água para embarcações e celeridade no atendimento pela equipe CODGEP. Quanto à vazão, infelizmente temos uma limitação externa, de fornecimento pela concessionária de água para o Porto. Para viabilizar uma maior vazão de fornecimento de água, seriam necessárias muitas intervenções de grande porte, como a construção de novas grandes cisternas, novos sistemas de bombeamento, entre outros. Será realizado um estudo simplificado para uma primeira análise de viabilidade.

Em relação à celeridade no atendimento, como já mencionado anteriormente, a CODGEP tem planejado para 2022 uma reestruturação da mão de obra do setor, cujo escopo trata também do serviço de fornecimento de água para embarcações.

3.3.10. ESTRUTURA DE ILUMINAÇÃO

Apresentou importância de 9,58 na visão dos clientes e uma nota de 7,58. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Bem iluminado. Frente (acesso) e portaria poderiam melhorar;*
- *Precisamos de melhorias na iluminação. Ex.: berço 104;*
- *Em algumas áreas precisamos melhorar a iluminação. ex. armazéns A3 e A4, e pátio do berço 104.*

Diante do resultado, que demonstra uma certa insatisfação com estrutura de iluminação do porto, a CODINF irá realizar um diagnóstico e emitir um relatório para definirmos as ações de adequação necessárias.

3.3.11. ESTRUTURA DE ACOSTAGEM

Apresentou importância de 9,5 na visão dos clientes e uma nota de 7,5. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Berço 104 e 105 necessitando de melhorias estruturais;*
- *Defensas constantemente danificadas, swell dentro do porto altamente acima do nível normal de um porto abrigado. Acesso para lancha e escadas de corrimão danificadas;*
- *As instalações necessitam de manutenções e substituições de equipamentos urgentes.*

Surpreendentemente, a estrutura de acostagem não ficou entre os maiores anseios de nossos clientes. No entanto, como esperado, as reclamações apontaram as necessidades de manutenção dos equipamentos de defensas como o principal ponto de melhoria. Além disso, indicaram a necessidade de reparo em escadas e corrimões.

Quanto às defensas, estamos recebendo os primeiros elastômeros para instalação, além de já termos emitido Ordem de Fornecimento para os novos painéis metálicos, cuja previsão de entrega já é para a primeira quinzena de janeiro/22. Com os novos elastômeros e painéis metálicos, a situação da estrutura de atracções do Porto irá apresentar grande melhora.

Outro passo, importante para a manutenção da qualidade da estrutura após a revitalização consiste na contratação de materiais para a manutenção dos painéis, como os painéis UHMW, que necessitam de substituição de tempos em tempos.

Em relação à manutenção das escadas, esta está contemplada nos contratos de manutenção e serão realizadas ao longo de 2022.

3.3.12. ESTRUTURA DE SINALIZAÇÃO NÁUTICA

Apresentou importância de 10,0 na visão dos clientes e uma nota de 9,33. Abaixo alguns exemplos de comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- *Sinalização satisfatória.*
- *Balisamento e a atualização das cartas eletrônicas é uma necessidade constante.*

O resultado da pesquisa demonstrou, em geral, um bom nível de satisfação com a estrutura de sinalização náutica. Ressaltamos que, infelizmente, não tivemos participação de empresas que utilizam a estrutura da câmara frigorífica, portanto, não obtivemos avaliações dessa estrutura.

3.3.13. CONCLUSÃO – DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA E GESTÃO PORTUÁRIA

Diante da pesquisa realizada junto a nossos clientes, mais especificamente agentes marítimos e operadores portuários, foi possível obter uma visão de seus principais anseios e obter um diagnóstico das necessidades de melhorias de infraestrutura e operação na ótica dos parceiros comerciais da CDC. Apresentamos neste relatório nossa análise de cada tema, um resumo da situação atual e os próximos passos planejados na busca pela melhoria dos processos e estruturas.

4. NOTA GERAL E CONCLUSÃO

Fazemos referência ao **Planejamento Estratégico da CDC 2020-2024**, e mais especificamente aos indicadores e metas de longo prazo, traçados naquele momento, para ressaltar o resultado do indicador "**Satisfação dos Usuários do Porto**", que diz respeito ao âmbito de apuração da DIRCOM/CODGEN, conforme as especificações expostas a seguir:

PERSPECTIVA	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	FREQUÊNCIA	META 2021	ÁREA RESPONSÁVEL
MERCADO E SOCIEDADE	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PRINCIPAIS CLIENTES	%	ANUAL	60	DIRCOM/CODGEN



Isto posto, temos a apresentar para a Diretora Executiva e o Conselho de Administração da CDC que o resultado revisado obtido por meio da aplicação da pesquisa foi o seguinte:

NOTA GERAL DE AVALIAÇÃO – PORTO DE FORTALEZA

ÍNDICE - MÉDIA GERAL CSAT (%)	MÉDIA – AVALIAÇÃO QUALITATIVA
66,64	7,89

Isso se deve ao fato de realizar a Memória de Cálculo da seguinte forma:

- **Índice Qualitativo**

MÉDIA DE PONTOS

ÓRGÃOS INTERVENIENTES (A)	ARRENDATÁRIOS E MOVIMENTADORES DE CARGA (B)	AGENTES MARÍTIMOS E OPERADORES PORTUÁRIOS (C)
66,64 (A1)	7,89 (B1)	6,81 (C1)

=**MÉDIA**('ÓRGÃOS INTERVENIENTES'!A1;'ARRENDATÁRIOS E MOVIMENTADORES '!B1;'OPERADORES MARÍTIMOS E AGENTES'!C1)

- **Índice C.S.AT**

MÉDIA GERAL – SATISFAÇÃO (8,0 +) %

ÓRGÃOS INTERVENIENTES (A)	ARRENDATÁRIOS E MOVIMENTADORES DE CARGA (B)	AGENTES MARÍTIMOS E OPERADORES PORTUÁRIOS (C)
66,64 (A2)	85,71 (B2)	40,10 (C2)

=**MÉDIA**('ÓRGÃOS INTERVENIENTES'!A2;'ARRENDATÁRIOS E MOVIMENTADORES '!B2;'OPERADORES MARÍTIMOS E AGENTES'!C2)

Conforme o quadro apresentado, informamos que as notas médias obtidas entre C.S.A.T. e avaliação quantitativa e qualitativa dos serviços e infraestrutura oferecidos pelo Porto de Fortaleza aos seus clientes são de **66,64%** e **7,89**, respectivamente.



Por se tratar da primeira pesquisa aplicada por este setor, compreendemos a necessidade de adaptação do referido documento para pesquisas posteriores, que também possam incluir outras áreas de atuação do Porto de Fortaleza assim como outros itens (infraestrutura ou serviços) oferecidos. Entre os temas mencionados para inclusão, sugerimos o atendimento geral por departamento (coordenadoria) e também a avaliação geral de acessibilidade e usabilidade do website (*desktop e mobile*). Esta sugestão tem por objetivo identificar quais itens estão incompatíveis com a visão, missão e valores da CDC, visando o aprimoramento das respectivas atividades administrativas e operacionais.

Como impacto, a CDC, embora apresente uma pesquisa mais longa e esteja possivelmente sujeita a maiores índices de rejeição (falta de respostas por indisponibilidade de tempo dos clientes), no que se refere aos resultados apresentados, novos itens estão sujeitos à avaliação, resultando em notas mais assertivas.