

20  
24



PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
PORTO DE FORTALEZA



DOCAS DO CEARÁ  
AUTORIDADE PORTUÁRIA



DIRETORIA COMERCIAL  
COORDENADORIA DE MARKETING

RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE – 2024

2025

Abril de 2025, 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 .....	10
3.1.3	CONDIÇÕES DAS VIAS DE ACESSO E ESTACIONAMENTO .....	10
3.1.4.	CONTROLE DA ENTRADA DE PESSOAS E VEÍCULOS.....	10
3.1.5	EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE ESCANEAMENTO DE CARGAS.....	10
3.1.6	INFRAESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA REEFERS .....	10
3.1.7	ESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA CÂMARAS FRIGORÍFICAS.....	10
3.1.8	ESTRUTURA DE ARMAZÉNS .....	11
3.1.9	INFRAESTRUTURA DE ACOSTAGEM.....	11
3.1.10	GESTÃO DO TEMPO DE ESTADIA DOS NAVIOS.....	11
3.1.11	DISPONIBILIDADE DOS BERÇOS.....	11
3.1.12	CONDIÇÕES ATUAIS DE INFRAESTRUTURA DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL.....	11
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.....	13
3.2.5.	CONDIÇÕES ATUAIS DE ATENDIMENTO DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL .....	13
3.3.	OPERAÇÃO .....	14
3.3.1.	APOIO FORNECIDO NAS OPERAÇÕES.....	14
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 .....	15
3.4. VALORES .....	16
3.4.1 AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL .....	16
3.4.2 SUSTENTABILIDADE E PERCEPÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS E SOCIAIS .....	16
3.4.3 SUSTENTABILIDADE CONFIABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NAS INFORMAÇÕES.....	16
3.4.4 CONDIÇÕES ATUAIS DE VALORES DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL .....	16
4. SUGESTÕES, INSATISFAÇÕES E/OU RECLAMAÇÕES .....	17
5. NOTA GERAL E CONCLUSÃO .....	17



## 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, órgãos intervenientes, e representante do sindicato dos portuários, a CODMAK Coordenadoria de Marketing da Companhia Docas do Ceará, 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 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. (*Customer Satisfaction Score*)

De acordo com a plataforma ZenDesk, o C.S.A.T. é uma métrica utilizada para mensurar o nível de satisfação do cliente, seja relacionado a produtos ou serviços. Para isso, utiliza-se uma pesquisa de satisfação para saber a experiência do cliente em todos os itens de relevância.

A pesquisa é composta por perguntas diretas para saber a opinião do usuário em determinado tipo de produto ou serviço. As respostas podem ser em escala numérica (0 a 10) ou de percepção (satisfeito, regular, indiferente).

Essa métrica é fundamental para aprimorar as estratégias e garantir a melhor experiência e relacionamento com o cliente, bem como identificar os pontos de melhoria e as oportunidades de negócio, e se as ações da empresa estão atingindo os objetivos traçados com foco nas necessidades dos clientes.

Também 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 Score<sup>SM</sup>, 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.

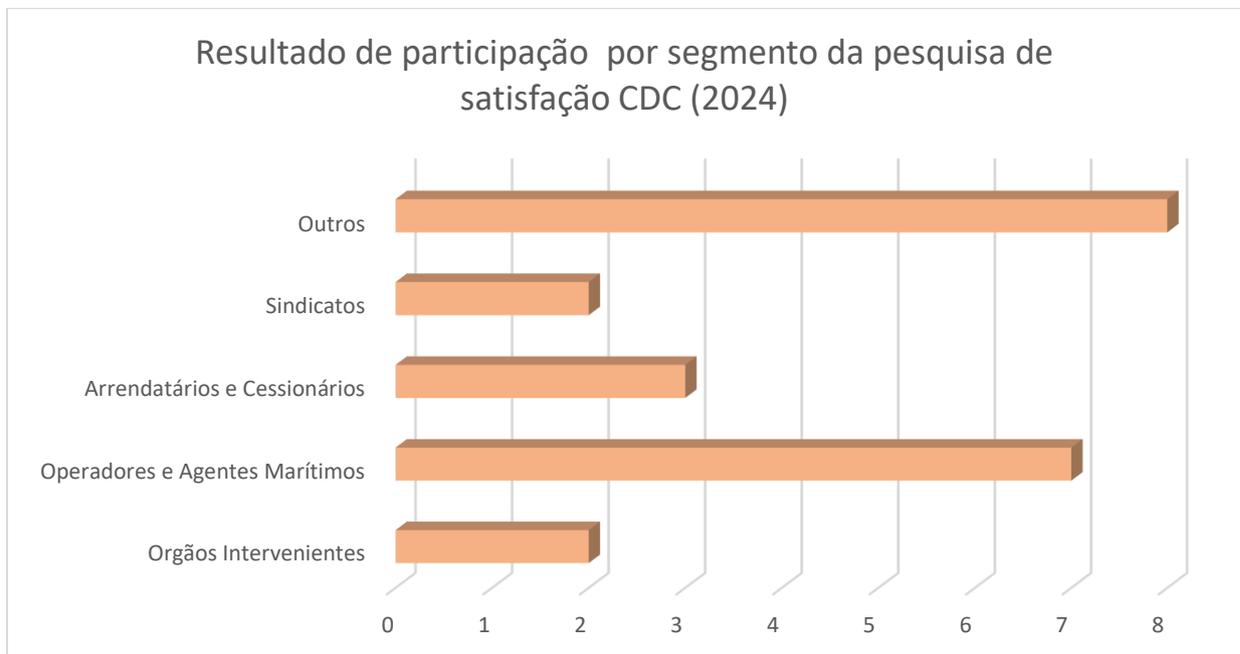
As principais diferenças entre o **CSAT**, o **NPS** e o **CES** são:

- **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.

## 2.2. METODOLOGIA DE CÁLCULO

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



Dos questionamentos apresentados às empresas e órgãos participantes, 7 (Sete) deles responderam que suas atividades são classificadas como operadores portuários ou agentes marítimos, 2 (Dois) são órgãos intervenientes, 3 (Três) são arrendatários ou cessionários, 2 (Dois) representantes do Sindicatos e 8 (Oito) são Outros usuários do porto.

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, são realizados os seguintes passos:

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

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

## **2.3 ITENS AVALIADOS**

### **I. INFRAESTRUTURA**

<b>ITENS AVALIADOS</b>
ILUMINAÇÃO NO PORTO
DRENAGEM DAS ÁREAS DO PORTO
VIAS DE ACESSO E ESTACIONAMENTO
CONTROLE DE ENTRADA DE PESSOAS E VEÍCULOS
EFIÊNCIA 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

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 ILUMINAÇÃO PRESENTE NO PORTO

De acordo com a pesquisa, os usuários consideraram uma nota média de **7,0** na avaliação da **iluminação** no Porto para a realização de atividades portuárias e o nível de satisfação desse item teve uma média de **72,73%**.



### 3.1.2 CONDIÇÕES DE DRENAGEM

Os usuários consideraram uma nota média de **7,1** 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 **72,73%**.

### 3.1.3 CONDIÇÕES DAS VIAS DE ACESSO E ESTACIONAMENTO

Os usuários consideraram uma nota média de **6,1** 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 **59,09%**.

### 3.1.4. CONTROLE DA ENTRADA DE PESSOAS E VEÍCULOS

Os usuários consideraram uma nota média de **7,6** 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 **77,27%**.

### 3.1.5 EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE ESCANEAMENTO DE CARGAS

Os usuários consideraram uma nota média de **7,5** na **avaliação** da eficiência do processo do escaneamento de cargas para suas atividades e o nível de satisfação desse item teve uma média de **78,95%**.

### 3.1.6 INFRAESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA REEFERS

Os usuários consideraram uma nota média de **7,1** na **avaliação** da infraestrutura disponibilizada para reefers no Porto de Fortaleza e o nível de satisfação desse item teve uma média de **68,75%**.

### 3.1.7 ESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA CÂMARAS FRIGORÍFICAS

Os usuários consideraram uma nota média de **6,1** na **avaliação** da estrutura disponibilizada para câmaras frigoríficas no Porto de Fortaleza e o nível de satisfação desse item teve uma média de **50,00%**.

### 3.1.8 ESTRUTURA DE ARMAZÉNS

Os usuários consideraram uma nota média de **5,7** na **avaliação** dos armazéns construídos para o exercício das atividades portuárias e o nível de satisfação desse item teve uma média de **40,00%**.

### 3.1.9 INFRAESTRUTURA DE ACOSTAGEM

Os usuários consideraram uma nota média de **7,5** na **avaliação** da qualidade da infraestrutura de acostagem e o nível de satisfação desse item teve uma média de **83,33%**.

### 3.1.10 GESTÃO DO TEMPO DE ESTADIA DOS NAVIOS

Os órgãos consideraram uma nota média de **7,5** 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 **82,35%**.

### 3.1.11 DISPONIBILIDADE DOS BERÇOS

Os órgãos consideraram uma nota média de **7,3** 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 **77,78%**.

### 3.1.12 CONDIÇÕES ATUAIS DE INFRAESTRUTURA DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL

Os usuários consideraram uma nota média geral de **6,9** na avaliação para as **condições atuais de infraestrutura do Porto de Fortaleza** e o nível de satisfação desse item teve uma média de **69,36%**, com os seguintes comentários:

- 1. Existem muitas oportunidades de melhoria tanto para otimização da operação quanto para aumento da segurança dos operadores;*
- 2. A área externa do Porto de Fortaleza precisa ser melhor cuidada, uma atenção melhor nas vias ao redor do Porto seria interessante;*
- 3. Ótima;*
- 4. A melhorar;*
- 5. Como usuários dos serviços da CDC, nos sentimos totalmente seguros e confortáveis de operação nas dependências, com a disponibilidade e excelência e em todos os aspectos;*

6. *Parabéns a todos;*
7. *Boas;*
8. *Penso que muito já foi feito, mas tem muita coisa para melhorar relacionadas a iluminação, segurança e logística;*
9. *Mediana;*
10. *Precisando de melhorias de um modo geral na infraestrutura do porto e sim melhorando as vias de acesso interno mantendo assim a segurança dos pedestres e na desordem de armazenamento de materiais assim instalado nas partes internas e não adequadas para tais materiais. Falta banheiros para visitantes e locais de descanso e de proteção pessoal "abrigos". Mais vigilância com o trânsito de veículos e máquinas e estabelecer um limite de velocidade para tais, melhorar o controle na entrada e na saída para evitar os engarrafamentos;*
11. *Nosso maior problema tem sido a falta de segurança de cargas desovadas no armazém que já foram violadas e com os faturamentos que são sempre muito difíceis de receber;*
12. *Medianas;*
13. *Regular;*
14. *Para um porto dentro da cidade o nível de segurança é baixo! Sobre o controle de informações operacionais do porto eu acho que pode melhorar muito;*
15. *A gestão do Porto demonstra compromisso com a eficiência e segurança das operações. Atenção deve ser dada à manutenção corretiva da estrutura civil do píer petroleiro, bem como a eliminação das fugas que provocam recalque ao longo do cais. Não podemos esquecer a extensão do Sistema de Combate a Incêndio atender os berços 105 e 106;*
16. *A infraestrutura precisa de manutenção, principalmente a ponte que leva aos navios gaseiros, armazéns que fazem muito tempo sem manutenção das cobertas, exemplo do armazém C5 que teve a marquise caída e por sorte não feriu ninguém, iluminação do porto nas áreas de operação, temos muitas reclamações, principalmente as da faixa do cais onde é de fundamental importância para a segurança das operações. No cais pesqueiro, não existe uma escada com degraus (como era antes) para permitir acesso seguro dos tripulantes para os barcos de pesca e embarcações de apoio marítimo. Assim como iluminação deficiente;*

*17. Boas e melhorando;*

*18. Condições que precisam melhorar principalmente para um serviço de desova;*

*19. Alguns lugares precisam de reforma e questão de velocidade tem que ser mais controlada porque não fazem uso do limite e sim se excedem;*

## 3.2. ATENDIMENTO

### 3.2.1 FACILIDADE DE CONTATO

Os usuários consideraram uma nota média de **7,8** 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 **86,36%**.

### 3.2.2 NAVEGABILIDADE DO WEBSITE

Os usuários consideraram uma nota média de **7,8** 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 **77,27%**.

### 3.2.3 RETORNO DOS QUESTIONAMENTOS E SOLICITAÇÕES

Os usuários consideraram uma nota média de **7,1** 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 **63,64%**.

### 3.2.4 PRESTEZA E CORDIALIDADE

Os usuários consideraram uma nota média de **8,5** 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 **95,45%**.

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

Os usuários consideraram uma nota média geral de **7,8** na avaliação para as **condições atuais de atendimento do Porto de Fortaleza** e o nível de satisfação desse item teve uma média de **80,68%**, com as seguintes observações:

*1. Muito boas em geral;*

2. *O Atendimento por parte da equipe comercial e guarda portuária é excelente, em relação a outras áreas como faturamento deixam a desejar um pouco;*
3. *Muito boa e muito prestativa;*
4. *A melhorar;*
5. *Atendimento de excelência, disponibilidade e sempre muito solícitos com nossas necessidades;*
6. *Parabéns a todos pelo trabalho;*
7. *Boas;*
8. *Estou satisfeito em relação ao atendimento às necessidades solicitadas pela minha instituição;*
9. *Boa;*
10. *Difícil contato com eles tanto por e-mail e também nenhum contato para telefone, além da demora no recebimento dos faturamentos.*
11. *Mediana, demora nas respostas as demandas;*
12. *Regular;*
13. *O atendimento no geral é muito bom;*
14. *Razoável, necessitando de melhoria nas ações de manutenção do porto. Interessante consultar operadores, OGMO e órgão atuantes para um melhor planejamento;*
15. *Boas melhorando;*
16. *Ótimo;*

### 3.3. OPERAÇÃO

#### 3.3.1. APOIO FORNECIDO NAS OPERAÇÕES

Os usuários consideraram uma nota média de **7,6** na **avaliação** do apoio fornecido pela CDC no acompanhamento das operações portuárias e o nível de satisfação desse item teve uma média de **80,95%**.



### 3.3.2 SOLICITAÇÕES DE PEDIDOS DE ATRACAÇÃO

Os usuários consideraram uma nota média de **7,3** na **avaliação** das solicitações de pedidos de atracação e o nível de satisfação desse item teve uma média de **70,59%**.

### 3.3.3 ESQUEMA DE PRIORIZAÇÃO DE ATRACAÇÃO

Os usuários consideraram uma nota média de **8,1** na avaliação do esquema de priorização de atracação e o nível de satisfação desse item teve uma média de **87,50%**.

### 3.3.4 ENVIO DOS MAPAS DE ATRACAÇÃO DOS BERÇOS

Os usuários consideraram uma nota média de **7,2** na **avaliação** do envio dos mapas de atracação dos berços e o nível de satisfação desse item teve uma média de **73,33%**.

### 3.3.5 DISPONIBILIDADE DE TRABALHADOR AVULSO PELA OGMO

Os usuários consideraram uma nota média de **7,3** na **avaliação** da disponibilidade de trabalhador avulso pela OGMO e o nível de satisfação desse item teve uma média de **82,35%**.

### 3.3.6 QUALIFICAÇÃO DO CORPO TÉCNICO

Os usuários consideraram uma nota média de **8,0** na **avaliação** da qualificação do corpo técnico e o nível de satisfação desse item teve uma média de **95,45%**.

### 3.3.7 CONDIÇÕES ATUAIS DE OPERAÇÕES DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL

Os usuários consideraram uma nota média geral de **7,6** na avaliação das **condições atuais de operações do Porto de Fortaleza** e o nível de satisfação desse item teve uma média de **81,70%**, com as seguintes observações:

1. *Boa*
2. *Ótima*
3. *Operação com máxima segurança e excelência!*
4. *Boa*
5. *BOAS*
6. *Regular*



7. *Razoável, necessitando de melhorias como foi dito anteriormente. Além da necessidade da CDC programar retiradas de guindastes inoperantes no pátio de operadores, poste sem utilização na entrada do GATE sendo corroído com risco de colapso devido a corrosão e de acidente devido a impacto por carretas que adentram o porto de Fortaleza.*
8. *Boas melhorando*

### 3.4. VALORES

#### 3.4.1 AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Os usuários consideraram uma nota média de **7,6** 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 **90,91%**.

#### 3.4.2 SUSTENTABILIDADE E PERCEPÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS E SOCIAIS

Os usuários consideraram uma nota média de **7,5** 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 **95,45%**.

#### 3.4.3 CONFIABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NAS INFORMAÇÕES

Os usuários consideraram uma nota média de **8,1** na **avaliação** do envolvimento da CDC confiabilidade e transparência nas informações e o nível de satisfação desse item teve uma média de **95,45%**.

#### 3.4.4 CONDIÇÕES ATUAIS DE VALORES DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL

Os usuários consideraram uma nota média geral de **7,7** na avaliação das **condições atuais de valores do Porto de Fortaleza** e o nível de satisfação desse item teve uma média de **93,94%**, com as seguintes observações:

1. *Boa;*
2. *Muito prestativa;*
3. *Muito importante os valores de uma organização e segui-los, Parabéns;*

4. *Bom;*
5. *BOAS;*
6. *Razoável. Carente de melhoria. Por exemplo, deixou de existir ramais internos e aos órgãos atuantes no porto não foi informado dessa desativação;*
7. *Boas melhorando.*

#### 4. SUGESTÕES, INSATISFAÇÕES E/OU RECLAMAÇÕES

Quando perguntado sobre motivos gerais que lhes deixaram insatisfeitos, obtivemos os seguintes comentários:

1. *Melhorar as informações operacionais de chegada de navios;*
2. *Em relação aos operadores portuários se faz necessário um espaço determinado para um serviço de Desova e ovação, visto que hoje é feito no pátio.*

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

1. *Necessário trabalho de engenharia para eliminação das fugas do cais;*
2. *Melhorar portaria de acesso colocando mais detectores de metais para eliminação das filas e a realocação da marquise externa (estrutura metálica) que foi retirada para manutenção;*
3. *Melhorar na sinalização da linha férrea com placas e cancelas nos cruzamentos internos ao porto (entre os galpões há cruzamentos). Também é necessária fiscalização dos maquinistas que não fazem alerta sonoro e não acendem os faróis;*
4. *Extensão do Sistema de Combate a Incêndio para o berço 105. Atualmente o berço 105 não está atendido por este sistema.*
5. *Melhorar as informações operacionais*

#### 5. NOTA GERAL E CONCLUSÃO

Fazemos referência ao **Planejamento Estratégico da CDC 2025-2029**, 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/CODMAK, conforme as especificações expostas a seguir:

PERSPECTIVA	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	FREQUÊNCIA	META 2024	ÁREA RESPONSÁVEL
MERCADO E SOCIEDADE	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PRINCIPAIS STAKEHOLDERS	%	ANUAL	83	DIRCOM/CODMAK

O cálculo foi realizado da seguinte forma:

- Índice C.S.AT

INFRAESTRUTURA	ATENDIMENTO	OPERAÇÃO	VALORES
73,23%	84,17%	85,30	94,17%

- Índice Qualitativo

INFRAESTRUTURA	ATENDIMENTO	OPERAÇÃO	VALORES
7,13	7,87	7,77	7,80

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

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
84,21	7,64

Conforme o quadro apresentado, informamos que as notas médias obtidas entre **C.S.A.T. e avaliação qualitativa** dos serviços e da infraestrutura oferecidos pelo Porto de Fortaleza aos seus clientes, são de **84,21%** e **7,64**, respectivamente. Em comparação aos resultados obtidos na Pesquisa de **Satisfação**



de 2023 (82,76% e 8,00), foi registrado um aumento de 1,45 pontos percentuais em relação ao índice CSAT, e o índice qualitativo a pontuação obtida não registrou aumento.

Com o intuito de melhorar cada vez mais a satisfação dos usuários do Porto de Fortaleza, a CDC continua envidando esforços no aprimoramento dos processos, visando o comprometimento com a busca pela excelência na prestação de serviços e da infraestrutura portuários, agindo com responsabilidade ambiental e respeito aos direitos humanos.

Nesse sentido, será disponibilizado no sítio eletrônico desta CDC, o Relatório Anual de 2024, contendo as ações realizadas neste ano e a perspectiva futura de ações previstas para os próximos anos.