



20
22

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
PORTO DE FORTALEZA



DIRETORIA COMERCIAL
COORDENADORIA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS E MARKETING

RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

2022

Fevereiro de 2023, Fortaleza – Ceará



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. INFORMAÇÕES E METODOLOGIA	6
2.1. ÍNDICE C.S.A.T.	6
2.2. METODOLOGIA DE CÁLCULO	6
2.3 ITENS AVALIADOS.....	8
2.4 QUANTITATIVO DE RESPOSTAS	9
3. ANÁLISE E RESULTADOS.....	10
3.1 ÓRGÃOS INTERVENIENTES [CODMAK]	10
3.1.1 PAVIMENTAÇÃO.....	10
3.1.2 ILUMINAÇÃO – NÚCLEO DE APOIO PORTUÁRIO E ÁREAS INTERNAS DO PORTO.....	11
3.1.3 DRENAGEM	11
3.1.4. PORTARIA E ACESSO.....	12
3.1.5 SERVIÇOS CONDOMINIAIS	12
3.1.6 FACILIDADE DE NAVEGAÇÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO	13
3.1.7 SINALIZAÇÃO TERRESTRE	13
3.1.8 INSTATISFAÇÕES E/OU RECLAMAÇÕES.....	14
3.2. ARRENDATÁRIOS E MOVIMENTADORES DE CARGA [CODMAK]	14
3.2.1 ÁREA DE ATUAÇÃO	14
3.2.2. CALADO OPERACIONAL.....	15
3.2.3. SEGURANÇA, ILUMINAÇÃO, PAVIMENTAÇÃO E SINALIZAÇÃO TERRESTRE.....	15
3.2.4 ATENDIMENTO E WEBSITE.....	16
3.2.5. FEEDBACK	16
3.3 AGENTES MARÍTIMOS E OPERADORES PORTUÁRIOS	16
3.3.1. ACOSTAGEM	17
3.3.2 CALADO OPERACIONAL.....	18
3.3.3 SINALIZAÇÃO NÁUTICA	18
3.3.4 PAVIMENTAÇÃO.....	18
3.3.5 ILUMINAÇÃO DE PÁTIOS E BERÇOS.....	19
3.3.6 INFRAESTRUTURA PARA CONTÊINERES REFRIGERADOS.....	19
3.3.7 ESTRUTURA DA CÂMARA FRIGORÍFICA.....	19
3.3.8 DRENAGEM	20



3.3.9 ESTRUTURA DOS ARMAZÉNS	20
3.3.10 PORTARIA DE ACESSO	20
3.3.11 ESTRUTURA DAS BALANÇAS.....	21
3.3.12 SERVIÇOS PARA EMBARCAÇÕES	21
3.3.13 REAJUSTE DE TARIFA PORTUÁRIA	22
3.3.14 WEBSITE – FACILIDADE DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DA CDC E DO PORTO DE FORTALEZA.....	22
3.3.14 ESCANEAMENTO DE CONTÊINERES	23
3.3.15 INSATISFAÇÕES, RECLAMAÇÕES OU SUGESTÕES	23
4. NOTA GERAL E CONCLUSÃO	23



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 e CODMAK – Coordenadoria de Gestão de Negócios e Coordenadoria de 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 C.S.A.T. 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.

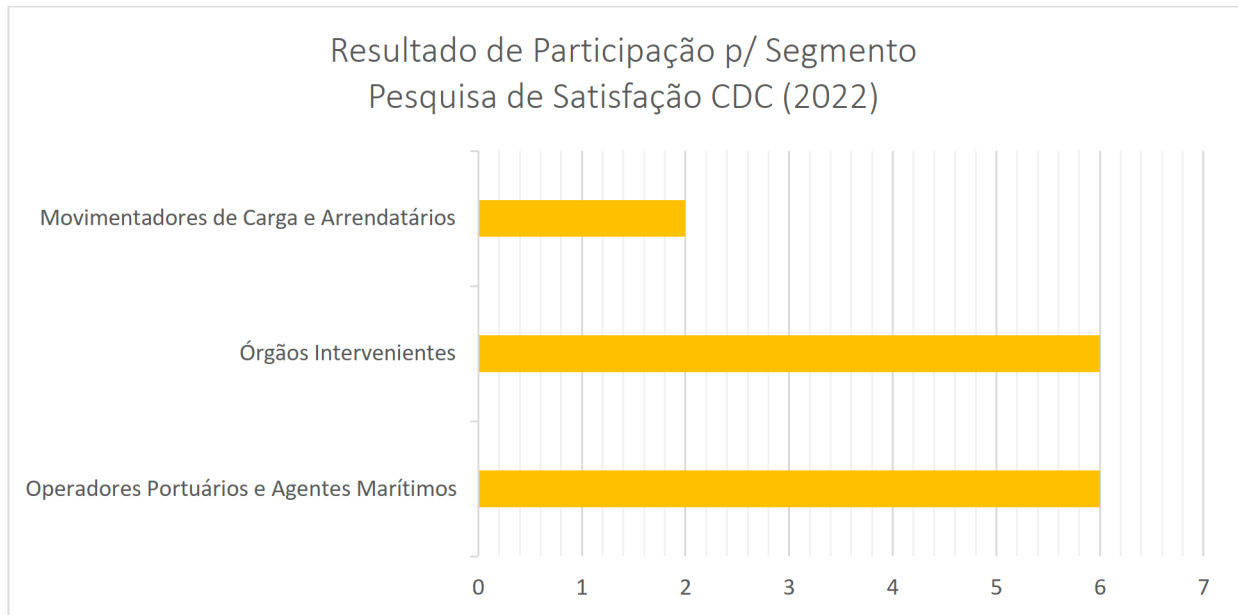
As principais diferenças entre o **CSAT**, o **NPS** e o **CES** são:

- **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.

2.2. 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 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, 6 (seis) deles responderam que suas atividades são classificadas como operadores portuários ou agenciadores marítimos, correspondendo a **42%** 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 CODMAK, por meio de sua primeira pesquisa desenvolvida (2021), realiza 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:

- 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;*
- 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 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 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

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 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
REAJUSTE TARIFÁRIO
INFORMAÇÕES DO WEBSITE DA CDC
ESCANEARMENTO DE CONTÊINERES

II. ÓRGÃOS INTERVENIENTES

ITEM AVALIADO
PAVIMENTAÇÃO
ILUMINAÇÃO NAP
ILUMINAÇÃO PORTO
DRENAGEM
PORTARIA E ACESSO
SERVIÇOS CONDOMINIAIS
SINALIZAÇÃO TERRESTRE
INFORMAÇÕES DO WEBSITE DA CDC

III. ARRENDATÁRIOS E MOVIMENTADORES DE CARGA

ITEM AVALIADO
CALADO OPERACIONAL
SEGURANÇA
ILUMINAÇÃO
PAVIMENTAÇÃO
ATENDIMENTO
INFORMAÇÕES DO WEBSITE DA CDC

2.4 QUANTITATIVO DE RESPOSTAS

O balanço realizado pelas Coordenadorias de Gestão e Negócios e Marketing apontou que as Pesquisas de Satisfação apresentadas aos Agentes Marítimos e Operadores de Carga, Órgãos Intervenientes e Movimentadores de Carga e/ou Arrendatários apresentaram um **índice relevante de ausências**.

Este índice era previsto pelas coordenadorias, tendo em vista que o período de resposta das pesquisas (Dez/2022 e Jan/2023) foi coincidente com festas, recessos aplicados à Copa do Mundo e, ainda assim, o recesso das atividades laborais durante o período natalino e passagem de ano.

3. ANÁLISE E RESULTADOS

3.1 ÓRGÃOS INTERVENIENTES

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 **9,1** para a **importância** da pavimentação do Porto. Entretanto, na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **6,5**, com as seguintes observações:

- A pavimentação é importante para o nivelamento dos contêineres e tem impacto na abertura e fechamento dessas unidades de carga.
- De um modo geral a pavimentação encontra-se regular, mas na faixa de cais ela está muito irregular e com trechos com buracos e necessitando de reparos
- Necessária a implementação de ações de melhorias.
- Existem ainda áreas irregulares que podem favorecer o acúmulo de águas pluviais e, assim, a proliferação de insetos

- Há algumas zonas cujos reparos estão lentos
- Sinalização das vias de pedestres e de veículos irregulares. Não atende ao código de trânsito e nem a Norma Regulamentadora 29 do Ministério do Trabalho.

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

Os órgãos consideraram uma nota média de **8,6** para a **importância** da iluminação do Núcleo de Apoio Portuário – NAP. Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **7,3**, com as seguintes observações:

- Ainda existem áreas pouco iluminadas no pátio que podem prejudicar a visualização no período noturno com risco de acidentes.
- A iluminação atende de forma regular nossas demandas.
- Condições satisfatórias.
- O prédio do NAP a noite é relativamente escuro.
- Praticamente sem pontos com iluminação insatisfatória.
- Na área estação de passageiros onde existe pátio e berço de atracação. Verifiquei que existem torres de iluminação com problema no acendimento das lâmpadas. Inclusive teve que ser movimentado o scanner para outro local. Verificar dimensionamento da carga disponibilizada para essa área e motivo de oscilações de tensão na rede.

3.1.3 DRENAGEM

Os órgãos consideraram uma nota média de **8,1** para a **importância** da iluminação do Núcleo de Apoio Portuário – NAP. Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **5,83**, com as seguintes observações:

- Muitos pontos de alagamentos mesmo com chuvas de pouca intensidade
- Até o momento não detectamos nenhuma irregularidade na drenagem
- Muitos pontos com água acumulada nas áreas do porto.
- Ainda existe acúmulo de águas pluviais no período chuvoso
- Há áreas com poças de água após chuvas

- Na área do cais encontrado muitas saliências e depressões, que acumulam água e prejudica a circulação de equipamentos, empilhadeira, guindaste e veículos. Aumentando o risco de acidentes na área.

Registro de duas (02) notas 4,0 e três (03) notas 6,0.

3.1.4. PORTARIA E ACESSO

Os órgãos consideraram uma nota média de **8,5** para a **importância** da portaria e controle de acesso ao Porto. Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **5,8**, com as seguintes observações:

- Único portão de entrada dificulta o trânsito com impacto na avenida Vicente de Castro. Os caminhões impedem ou atrapalham o trânsito urbano nas imediações do porto.
- O acesso de pessoas precisa melhorar muito nas áreas restritas.
- Necessária a conclusão das medidas de melhorias no controle de acesso.
- O controle de acesso é importantíssimo e eles melhoram bastante a relação com a Anvisa
- Ainda falta implantação de alguns sistemas de controle de acesso de pessoas e veículos
- Guarda portuária e vigilantes devem ser treinados, não só para verificar o conteúdo da carga. Mas para verificar se os contêineres e cargas que saem do porto estão devidamente travas e ou amarradas. Estando seguras para circular por estradas e vias de Fortaleza.

3.1.5 SERVIÇOS CONDOMINIAIS

Os órgãos consideraram uma nota média de **9,60** para a **importância** da disponibilização de serviços condominiais (fornecimento de água e energia elétrica). Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **8,16**, com as seguintes observações:



- Satisfeito com as entregas, embora haja algumas pendências. Notado o empenho da equipe da CDC em atender nossas necessidades.
- Até a presente data esse fornecimento tem funcionado 100%.
- Excelente atendimento por parte da equipe do porto que procura atender às solicitações com muita presteza. Parabéns!
- Ainda temos muitas quedas de energia.
- Às vezes há uma demora no atendimento dos pedidos.
- Sem comentário.

3.1.6 FACILIDADE DE NAVEGAÇÃO E ACESSO À INFORMAÇÃO

Os órgãos consideraram uma nota média de **7,5** para a navegabilidade e acesso à informação no website da CDC, com as seguintes observações:

- Pouco usamos esse serviço.
- Site de fácil acesso.
- Houve significativa evolução na melhoria de acesso às informações do porto pelo site.
- Acho boa, mas com condição de melhorar.
- Navegação excelente.
- Site da CDC não disponibiliza mais os navios e embarcações atracadas como era antes e como é no porto do Pecém.

Em resposta às observações realizadas, esta área técnica reitera que o website está sempre sujeito a modificações na finalidade de se adaptar às necessidades do público-alvo, bem como ao atendimento à legislação. No que tange ao banco de dados de acompanhamento de atracações ao público externo, informamos que o sistema de consulta será disponibilizado em breve por parte da área responsável.

3.1.7 SINALIZAÇÃO TERRESTRE

Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **7,5** com as seguintes observações:

- Em processo de melhoria.
- Se faz necessário a instalação de placas sinalizadoras com orientações em várias áreas do porto, principalmente em áreas restritas
- Necessidade de implementação de melhorias
- Uma boa sinalização influencia determinantemente na segurança dos transeuntes pelo Porto
- Sinalização insuficiente para controle de localização de contêineres.
- Sinalização irregular. Já comentado em item anterior.

3.1.8 INSTATISFAÇÕES 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.

Como sugestão de melhoria ao Porto, foi registrado apenas um comentário, relacionado ao pátio/áreas de circulação externas.

- Necessidade de controle de animais sinantrópicos (pombos).

A CODMAK, 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

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 03 (três) empresas, das quais apenas duas (02) responderam.

3.2.2. CALADO OPERACIONAL

As empresas consideraram uma nota média de **9,50** para a **importância** do calado operacional. Na avaliação das condições atuais, apresentaram uma nota média de **7,5**, com as seguintes observações:

1. Nossa operação tem sido atendida normalmente pelo Porto de Fortaleza
2. Em relação ao Calado precisamos do resultado da batimetria que foi realizado por Docas afim de verificar se podemos colocar defesa de acordo com nossa necessidade, além da necessidade que temos da derrocagem de uma pedra próximo ao A2.

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:** 7,5
- II. **Iluminação Interna:** 7,5
- III. **Pavimentação Interna:** 7,5
- IV. **Sinalização Terrestre:** 8,00

Diante das notas apresentadas, foram feitas duas observações:

1. Tudo em ordem.
2. Precisamos evoluir em relação a iluminação e infraestrutura relacionado a piso de forma geral. Na região do berço 102, onde atracamos os navios de trigo, temos vários problemas de erosão.



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 e navegabilidade no website e esclarecimentos de dúvidas:

- I. **Atendimento:** 9,00
- II. **Website CDC:** 9,00

Diante das notas apresentadas, foi realizada uma observação.

1. Respostas rápidas.

3.2.5. FEEDBACK

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

3.3 AGENTES MARÍTIMOS E OPERADORES PORTUÁRIOS

De forma a obter uma melhor visão das necessidades dos parceiros comerciais da Companhia, realizamos 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 apenas **06 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. Do total de participantes, 05 deles são operadores portuários e 01 é agente marítimo.

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.

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

ITEM	VOTOS VÁLIDOS	NOTA	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
ACOSTAGEM	4	7,000	75,00

CALADO OPERACIONAL	5	7,600	80,00
SINALIZAÇÃO NÁUTICA	2	8,000	100
PAVIMENTAÇÃO	6	6,667	66,67
ILUMINAÇÃO DE PÁTIOS E BERÇOS	6	6,667	66,67
ESTRUTURA DE REEFERS	3	6,333	66,67
CÂMARA FRIGORÍFICA	4	3,750	25,00
DRENAGEM	6	7,000	50,00
ESTRUTURA DOS ARMAZÉNS	3	3,667	0,00
PORTARIA DE ACESSO	6	6,667	50,00
OPERAÇÃO E CONSERVAÇÃO DE BALANÇAS	2	4,500	0,00
SERVIÇOS PARA EMBARCAÇÕES	6	7,500	83,33
TARIFA PORTUÁRIA	6	3,333	50,00
WEBSITE DA CDC	6	8,833	83,33
ESCANEAMENTO DE CONTÊINERES	4	6,250	50,00

3.3.1. ACOSTAGEM

Foi pontuada com três notas acima de 7,0 pontos e apenas uma de 4,0 pontos. Ressaltamos que os votos totais correspondem apenas aos participantes que utilizam o respectivo serviço/infraestrutura.

Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Defensas do porto extremamente danificadas.
- Alguns berços deficientes de defensas, pier com pisos/faixa de cais em situações precárias, iluminação em certas áreas precárias, obras inacabadas, falta de planejamento e programação nas sequências de atracações.
- ÓTIMO.
- Sempre que precisamos temos um bom retorno.



3.3.2 CALADO OPERACIONAL

Foi pontuada com quatro notas acima de 8,0 pontos e apenas uma de 4,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Nova dragagem para aumentar o calado, conseqüentemente embarcando mais carga.
- Projeto de dragagem mais audaciosa nos canais de acesso e também nos berços para receber embarcações maiores.
- ÓTIMA CONDIÇÕES.
- Calado compatível com a capacidade dos navios que operamos atualmente. No entanto, caso o calado fosse de 12m poderíamos ter a possibilidade e operar navios com DWT 70.000 mediante autorização da CPCE.
- Sempre temos receio com calado x navio.

3.3.3 SINALIZAÇÃO NÁUTICA

Foi pontuada com uma nota 10,0 pontos e uma de 6,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Não há relatos dos comandantes sobre alguma deficiência da sinalização náutica.
- Ótimo.

Embora tenha sido registrado a nota de 6,0, o respectivo participante não informou por quais motivos a referida nota foi dada.

3.3.4 PAVIMENTAÇÃO

Foi pontuada com três notas acima de 7,0 pontos e com três inferiores a 6,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Quando chove, alaga bastante.
- Há ainda muitas áreas com pavimentação precária e falta de rede de drenagem, o que causa acúmulo de água, verdadeiras piscinas.
- Muitas áreas estão com piso comprometido, buracos, desnivelamento ou até com ferros do concreto expostos.
- ÓTIMO
- A pavimentação no geral é boa, mas apresenta recalque em alguns pontos próximos ao cais.
- Sempre com piso irregular e muitas vezes buracos mesmo.

3.3.5 ILUMINAÇÃO DE PÁTIOS E BERÇOS

Foi pontuada com três notas acima de 7,0 pontos e com três inferiores a 6,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Por enquanto estão a contento.
- Iluminação em certas áreas deixam a desejar, dificultando as operações assim como também a realização de manobras de navio, pois já tivemos manobras abortadas por falta de iluminação. Principalmente no píer 106 e retroárea onde é totalmente dependente do suprimento externo pela ENEL, deixando as atividades nesta área voláteis, causando paralisação do equipamento de escâner e outras operações.
- Muitos pontos com iluminação deficiente ou faltante.
- Ótimo.
- A iluminação no píer é boa, mas em alguns pontos do cais ela é deficiente.
- Sempre a claridade é inferior às necessidades.

3.3.6 INFRAESTRUTURA PARA CONTÊINERES REFRIGERADOS

Foi pontuada com duas notas acima de 7,0 pontos e com uma nota de 4,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Área de reefer ficou cada vez mais limitada com cercamento em torno das ilhas, prejudicando as manobras das máquinas e correndo riscos de acidentes e avarias. Muitos *plugs* ainda com problemas, pouca mão de obra e técnicos para realizar as conexões.
- Ilhas com estruturas e postes quebrados, tomadas inoperantes e capacidade utilizável abaixo do total de instalado.
- Com as mudanças que houve melhorou.

3.3.7 ESTRUTURA DA CÂMARA FRIGORÍFICA

Foi pontuada com uma nota de 9,0 pontos e com três notas inferiores a 4,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Nada a acrescentar.
- Apenas uma câmara frigorífica disponível e pequena, e a janela de doca não é multi-usual, ou seja, não se ajusta as alturas diversas das carretas com os containers. Falta de rampa de elevação.
- Está com defeito há mais de 3 anos.



- As câmeras nem funcionando estão. Estamos fazendo malabarismo para fazer uma vistoria de pescado.

3.3.8 DRENAGEM

Foi pontuada com três notas acima de 8,0 pontos e com três notas abaixo de 5,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Basta chover que alaga
- Rede de drenagem em várias áreas é inexistente, precisa de um monitoramento periódico das caixas de drenagem para realizar o desentupimento por diversas cargas granéis que o porto recebe. Uma maior fiscalização. Correção dos pisos para evitar acúmulo de água e implementação de mais caixas de escoamento.
- No pátio 105, toda área alagável devido deficiência/entupimento das galerias pluviais.
- Ótimo
- Não temos problemas com acúmulo de água pluvial no píer nem no cais
- Poças de água ficam por dias após uma chuva.

3.3.9 ESTRUTURA DOS ARMAZÉNS

Foi pontuado com três notas inferiores a 5,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Armazéns quentes sem exaustores, sem iluminação adequada, ou até sem qualquer iluminação, local totalmente salubre. Entrada dos armazéns com limitação de altura/largura/altura para máquinas pesadas. Falta de dispositivo de fechamento destes armazéns para carga de valores agregados.
- Precisa de reformas.
- Armazém equipamento e o único que tem uma pequena estrutura, e não temos armazém para dedicar-se ova em vistoria com a Rec. Federal tudo é feito a céu aberto. Em duas de chuva chegamos a perder até capatazia, pois não podemos colocarem risco mercadorias valiosas.

3.3.10 PORTARIA DE ACESSO

Foi pontuada com três notas de 5,0 pontos e três notas superiores a 7,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Lentidão no acesso de pessoas e veículos, erros no sistema, falta de informação dos guardas terceirizados, etc.
- Falta de estrutura adequada para os guardas, falta de sistema seguro de controle de acesso/falta de sistema para os usuários. Acesso limitado para cargas superdimensionadas. Área de acesso próximo de uma área de movimentação de máquinas (área reefer) e que dificulta o trabalho dos guardas.
- Acesso lento e por muitas vezes queda do sistema causando longas filas, tanto de veículos como de pedestres.
- Reformas.
- Acredito que a estrutura de acesso poderia ser melhor equipada com catracas, por exemplo. Com frequência também há instabilidade no sistema que libera o acesso. Sobre o acesso de veículos, poderíamos ter um by-pass para entrada e saída de carros leves.
- Está fazendo seu papel.

3.3.11 ESTRUTURA DAS BALANÇAS

Foi pontuada com uma nota de 4,0 pontos e outra de 5,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Não tem sistema para controle da balança, realizado manualmente. Manuseio entregue a trabalhadores avulsos sem treinamento adequado/cobrança da balança irregular, por forma de rateamento injusto.
- Balanças não emitem bilhete, o bilhete é manual.

3.3.12 SERVIÇOS PARA EMBARCAÇÕES

Foi pontuada com quatro notas superiores a 7,0 pontos e duas notas inferiores a 6,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Para o fornecimento de água, o porto não dispõe de conexão universal para grandes embarcações. O relógio de controle é imensurável. Acredito que não funcione adequadamente. Amarração das embarcações hoje realizada pelos trabalhadores avulsos torna-se o serviço de amarração mais caro do mundo, já reclamado por todos os armadores de navios. Falta de comunicação com as embarcações pela supervisão de plantão.
- Prestação do serviço satisfatório.
- Ótimo.



- Tivemos alguns problemas com pagamentos no ano passado. Os problemas foram: (i) aumento súbito das contas em proporção maior do que o reajuste da concessionária e (ii) erros de medição do consumo de energia elétrica.
- Sem grandes problemas.

3.3.13 REAJUSTE DE TARIFA PORTUÁRIA

Foi pontuada com três notas superiores a 4,0 pontos e três notas inferiores a 3,0 pontos. Neste item, foi considerado o impacto do reajuste tarifário do Porto de Fortaleza nas atividades executadas pelos agentes marítimos e operadores portuários, sendo nota 1,0 de baixo impacto financeiro e nota 5,0 de baixo impacto financeiro.

Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Relativamente competitivo em comparação com outros portos
- Com o novo tarifário, a tabela I ficou absurdamente alta para embarcações maiores. O valor de amarração é o mais caro do mundo.
- Creio que o reajuste deveria ser exposto aos interessados previamente (antes da homologação).
- Não pagamos tarifas portuárias, mas consideramos as tarifas praticadas pela CDC adequadas.
- O MUCURIBE infelizmente, não dá estrutura para exigência de tarifas altas.

3.3.14 WEBSITE – FACILIDADE DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DA CDC E DO PORTO DE FORTALEZA

Foi pontuado com cinco notas superiores a 8,0 pontos e uma nota de 5,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Uma estrutura web muito simples para a importância da atividade portuária, se for comparado com os portos vizinhos.
- Sem comentários.
- As informações de tarifa e características operacionais são fáceis de serem localizadas no site.
- Razoável.

3.3.15 ESCANEAMENTO DE CONTÊINERES

Foi pontuada com duas notas de 8,0 pontos e duas notas inferiores a 5,0 pontos. Abaixo, os comentários registrados pelos clientes na pesquisa para este item:

- Nada a acrescentar
- Escâner parar por falta de sistema de energia adequado, por falta de iluminação na área. O que prejudica as operações de container e de frutas que precisam do equipamento. Local inadequado para realizar o escaneamento, muito próximo das cargas pesadas que são movimentadas diariamente.
- Scanner frequentemente apresenta paralisações.
- Alguns clientes reclamam que o scanner não é bom. Temos cliente com scanner em suas empresas com visibilidade perfeita e o daqui as imagens não são precisas.

3.3.16 INSATISFAÇÕES, RECLAMAÇÕES OU SUGESTÕES

No campo de questionamento acerca de melhorias, insatisfações, reclamações ou sugestões, foram realizados os seguintes comentários:

- Falta de pessoal treinado para atendimento no CODGEP 24 horas/ Falta de profissionais mais bem treinados na supervisão operacional.
- São diversas já apontadas neste formulário, a principal, falta de investimento nas diversas áreas. Sugiro uma privatização.

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/CODMAK, conforme as especificações expostas a seguir:

PERSPECTIVA	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	FREQUÊNCIA	META 2022	ÁREA RESPONSÁVEL
MERCADO E SOCIEDADE	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PRINCIPAIS CLIENTES	%	ANUAL	70	DIRCOM/CODMAK



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
72,83	7,08

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)
7,16 (A1)	7,83 (B1)	6,25 (C1)

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

- Índice C.S.AT

MÉDIA GERAL – SATISFAÇÃO (%)

ÓRGÃOS INTERVENIENTES (A)	ARRENDATÁRIOS E MOVIMENTADORES DE CARGA (B)	AGENTES MARÍTIMOS E OPERADORES PORTUÁRIOS (C)
70,37 (A2)	91,67 (B2)	56,44 (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 **72,83%** e **7,08**, respectivamente. Em comparação aos resultados obtidos na Pesquisa



de Satisfação de 2021 (66,64% e 7,89), foi registrado um aumento de 6.2 pontos percentuais em relação ao índice CSAT, enquanto a pontuação obtida registrou uma queda de 0,81pp.

Observamos que para o ano de 2022, foram incluídos questionamentos relacionados à navegabilidade e disponibilidade de informações no website da Companhia Docas, assim como o impacto do reajuste tarifário que passou a vigorar em maio do supramencionado ano.