



20
23

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
PORTO DE FORTALEZA



DOCAS DO CEARÁ
AUTORIDADE PORTUÁRIA



DIRETORIA COMERCIAL
COORDENADORIA DE MARKETING

RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2023

2024

Março de 2024, 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.....	Erro! Indicador não definido.
3. ANÁLISE E RESULTADOS.....	9
3.1 INFRAESTRUTURA	9
3.1.1 ILUMINAÇÃO PRESENTE NO PORTO.....	10
3.1.2 CONDIÇÕES DE DRENAGEM	Erro! Indicador não definido.
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	10
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	11
3.2. ATENDIMENTO	12
3.2.1 FACILIDADE DE CONTATO	12
3.2.2 NAVEGABILIDADE DO WEBSITE	12
3.2.3 RETORNO DOS QUESTIONAMENTOS E SOLICITAÇÕES.....	12
3.2.4 PRESTEZA E CORDIALIDADE	13
3.2.5. CONDIÇÕES ATUAIS DE ATENDIMENTO DO PORTO DE FORTALEZA	13
3.2. OPERAÇÃO.....	13
3.2.1. APOIO FORNECIDO NAS OPERAÇÕES.....	13
3.2.2 SOLICITAÇÕES DE PEDIDOS DE ATRACAÇÃO	13



3.2.3 ESQUEMA DE PRIORIZAÇÃO DE ATRACAÇÃO	14
3.2.4 ENVIO DOS MAPAS DE ATRACAÇÃO DOS BERÇOS	14
3.2.5 DISPONIBILIDADE DE TRABALHADOR AVULSO PELA OGMO	14
3.2.6 QUALIFICAÇÃO DO CORPO TÉCNICO.....	14
3.2.7 CONDIÇÕES ATUAIS DE OPERAÇÕES DO PORTO DE FORTALEZA	14
3.3. VALORES	15
3.3.1 AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	15
3.3.2 SUSTENTABILIDADE E PERCEPÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS E SOCIAIS	15
3.3.3 SUSTENTABILIDADE CONFIABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NAS INFORMAÇÕES.....	15
3.4 CONDIÇÕES ATUAIS DE SUSTENTABILIDADE DO PORTO DE FORTALEZA.....	15
4. SUGESTÕES, INSATISFAÇÕES E/OU RECLAMAÇÕES.....	16
5. NOTA GERAL E CONCLUSÃO	16



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 CDC, 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. Melhora da 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.

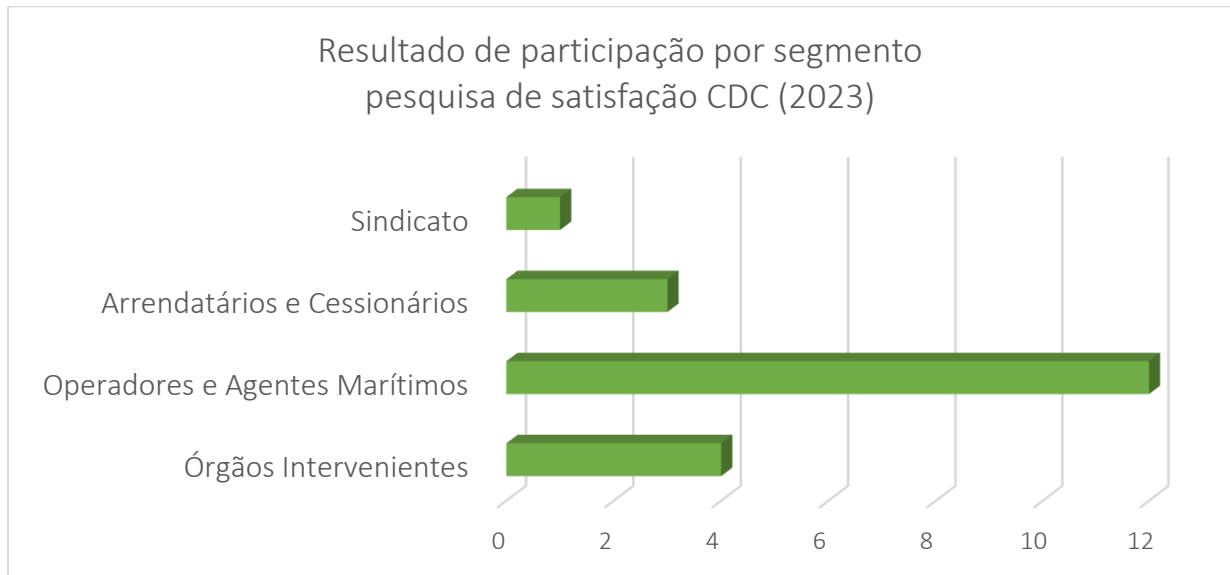
As principais diferenças entre o **CSAT**, o **NPS** e o **CES** são:

- **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, cuja divisão pode ser observada a seguir.



Dos questionamentos apresentados às empresas e órgãos participantes, 12 (doze) deles responderam que suas atividades são classificadas como operadores portuários ou agentes marítimos, 3 (três) são órgãos intervenientes, 3 (três) são arrendatários ou cessionários e 1 (um) representante do Sindicato dos Portuários.

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:

- *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 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.

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, **uma pesquisa que tivesse por objetivo mensurar a relevância de determinado item para suas atividades no Porto**, assim como a qualidade ou condição deste item, **seja relacionado a infraestrutura, atendimento, operação e valores da CDC.**

I. INFRAESTRUTURA

ITEM AVALIADO
ILUMINAÇÃO NO PORTO
DRENAGEM DAS ÁREAS DO PORTO
VIAS DE ACESSO E ESTACIONAMENTO
CONTROLE DE ENTRADA DE PESSOAS E VEÍCULOS
EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE ESCANEAMENTO
INFRAESTRUTURA PARA REEFERS
ESTRUTURA PARA CÂMARAS FRIGORÍFICAS
ARMAZÉNS CONSTRUÍDOS



INFRAESTRUTURA DE ACOSTAGEM
GESTÃO DO TEMPO DE ESTADIA DOS NAVIOS
DISPONIBILIDADE DOS BERÇOS

II. ATENDIMENTO

ITEM AVALIADO

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

III. OPERAÇÃO

ITEM AVALIADO

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

ITEM AVALIADO

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 **6,3** na **avaliação** da iluminação no Porto para a realização de atividades portuárias.

3.1.2 CONDIÇÕES DE DRENAGEM

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

3.1.3 CONDIÇÕES DAS VIAS DE ACESSO E ESTACIONAMENTO

Os usuários consideraram uma nota média de **5,7** na **avaliação** das condições das vias de acesso e estacionamento oferecidas pelo Porto de Fortaleza.

3.1.4. CONTROLE DA ENTRADA DE PESSOAS E VEÍCULOS

Os usuários consideraram uma nota média de **6,7** na **avaliação** do controle de entrada de pessoas e veículos na portaria de acesso do Porto.

3.1.5 EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE ESCANEAMENTO DE CARGAS

Os usuários consideraram uma nota média de **6,7** na **avaliação** da eficiência do processo do escaneamento de cargas para suas atividades.

3.1.6 INFRAESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA REEFERS

Os usuários consideraram uma nota média de **6,8** na **avaliação** da infraestrutura disponibilizada para reefers no Porto de Fortaleza.

3.1.7 ESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA CÂMARAS FRIGORÍFICAS

Os usuários consideraram uma nota média de **5,6** na **avaliação** da estrutura disponibilizada para câmaras frigoríficas no Porto de Fortaleza.

3.1.8 ESTRUTURA DE ARMAZÉNS

Os usuários consideraram uma nota média de **6,1** na **avaliação** dos armazéns construídos para o exercício das atividades portuárias.



3.1.9 INFRAESTRUTURA DE ACOSTAGEM

Os usuários consideraram uma nota média de **7,2** na **avaliação** da qualidade da infraestrutura de acostagem.

3.1.10 GESTÃO DO TEMPO DE ESTADIA DOS NAVIOS

Os órgãos consideraram uma nota média de **8,0** na **avaliação** da gestão do tempo de estadia dos navios no fundeio pelo Porto de Fortaleza.

3.1.11 DISPONIBILIDADE DOS BERÇOS

Os órgãos consideraram uma nota média de **7,6** na **avaliação** da disponibilidade dos berços do Porto de Fortaleza para o exercício das atividades portuárias.

3.1.12 CONDIÇÕES ATUAIS DE INFRAESTRUTURA DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL

Os usuários consideraram uma nota média geral de **7,7** na **avaliação** para as condições atuais de infraestrutura do Porto de Fortaleza, com as seguintes observações:

1. Tem muita coisa a melhorar. A atual gestão assumiu a administração do porto com problemas que vem se acumulando ao longo dos anos;
2. Precisamos de mais acessos rodoviários (acesso exclusivo somente para caminhões e outro para veículos de passeio/veículos oficiais);
3. Precisa de uma melhora urgente;
4. Em termos de infraestrutura existente, ainda há espaço para melhoras principalmente em relação a velocidades das reformas em vigência;
5. Ainda precisa melhorar;
6. Relevante 10;
7. Ótima;
8. Precisa de melhorias;
9. Em linhas gerais boas, mas precisam melhorar alguns aspectos sanitários, especial atenção para o controle da fauna sinantropica (pombos) que tem aumentado;
10. Regular;

11. Considero as vias mal sinalizadas, e isto tem influência na segurança do porto, a limpeza é precária de modo geral, considero precária e precisa melhorar consideravelmente;
12. Excelente;
13. Drenagem: no píer há área de acúmulo crônico de água pluvial;
14. Estacionamento: são ofertadas poucas vagas no estacionamento próximo à portaria de caminhões;
15. Vias de acesso: as vias de acesso são mal sinalizadas, principalmente na parte interna próxima à portaria de caminhões;
16. Controle de acesso: foram incluídas algumas melhorias como biometria e Rx, mas o sistema ainda tem problemas de indisponibilidade;
17. Acostagem: temos problemas com defensas nos berços 102 e 103;
18. Nota sete;
19. Boas;
20. Atende as necessidades da nossa empresa. Precisa haver melhoria / limpeza na área entre o Moinho Dias Branco e os armazéns;

3.2. ATENDIMENTO

3.2.1 FACILIDADE DE CONTATO

Os usuários consideraram uma nota média de **7,9** na **avaliação** da facilidade de contato para informações sobre os serviços prestados pela CDC.

3.2.2 NAVEGABILIDADE DO WEBSITE

Os usuários consideraram uma nota média de **7,6** na **avaliação** da navegabilidade do website da CDC na experiência ao buscar informações diversas.

3.2.3 RETORNO DOS QUESTIONAMENTOS E SOLICITAÇÕES

Os usuários consideraram uma nota média de **7,6** na **avaliação** da agilidade por parte da CDC no retorno dos questionamentos e solicitações realizadas.

3.2.4 PRESTEZA E CORDIALIDADE

Os usuários consideraram uma nota média de **8,8** na **avaliação** da presteza e cordialidade da equipe da CDC em relação ao atendimento das necessidades dos clientes.

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

Os usuários consideraram uma nota média geral de **8,0** na **avaliação** para as condições atuais de infraestrutura do Porto de Fortaleza, com as seguintes observações:

1. Regular;
2. Ainda precisa melhorar;
3. 9;
4. Boa;
5. Precisa melhorar;
6. Perfeitas, sempre atende minhas necessidades;
7. Em linhas gerais são boas, mas precisam melhorar;
8. Precisa investir na capacitação dos funcionários;
9. Excelente;
10. Nota oito;
11. Boas;
12. O pessoal da CDC e de fácil acesso e solícito.

3.2. OPERAÇÃO

3.2.1. 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.

3.2.2 SOLICITAÇÕES DE PEDIDOS DE ATRACAÇÃO

Os usuários consideraram uma nota média de **8,8** na **avaliação** da agilidade nas respostas da CDC as solicitações de pedido de atracação.

3.2.3 ESQUEMA DE PRIORIZAÇÃO DE ATRACAÇÃO

Os usuários consideraram uma nota média de **8,9** na **avaliação** da agilidade nas respostas da CDC as solicitações de pedido de atracação.

3.2.4 ENVIO DOS MAPAS DE ATRACAÇÃO DOS BERÇOS

Os usuários consideraram uma nota média de **8,5** na **avaliação** da agilidade nas respostas da CDC as solicitações de pedido de atracação.

3.2.5 DISPONIBILIDADE DE TRABALHADOR AVULSO PELA OGMO

Os usuários consideraram uma nota média de **7,2** na **avaliação** da agilidade nas respostas da CDC as solicitações de pedido de atracação.

3.2.6 QUALIFICAÇÃO DO CORPO TÉCNICO

Os usuários consideraram uma nota média de **8,2** na **avaliação** da agilidade nas respostas da CDC as solicitações de pedido de atracação.

3.2.7 CONDIÇÕES ATUAIS DE OPERAÇÕES DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL

Os usuários consideraram uma nota média geral de **8,2** na **avaliação** da agilidade nas respostas da CDC as solicitações de pedido de atracação, com as seguintes observações:

1. Regular;
2. Boas;
3. Como de praxe, a equipe da CODGEP e da Acostagem são de grande apoio, sempre prestativos e atentos as necessidades. Oswaldo Fontenele, como sempre, uma pessoa de extenso conhecimento sobre as condições operacionais;
4. Ainda precisa melhorar;
5. 8;
6. Ótima;
7. Falta profissionalismo.;
8. Operação 100%;
9. Excelente;
10. Condições atuais satisfatórias;

11. Nota nove;

3.3. VALORES

3.3.1 AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Os usuários consideraram uma nota média de **8,0** na **avaliação** da o envolvimento da CDC em ações de responsabilidade social para a comunidade.

3.3.2 SUSTENTABILIDADE E PERCEPÇÃO DAS PRÁTICAS AMBIENTAIS E SOCIAIS

Os usuários consideraram uma nota média de **7,7** na **avaliação** da o envolvimento da CDC em ações de responsabilidade social para a comunidade.

3.3.3 SUSTENTABILIDADE CONFIABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NAS INFORMAÇÕES

Os usuários consideraram uma nota média de **8,1** na **avaliação** da o envolvimento da CDC em ações de responsabilidade social para a comunidade.

3.4 CONDIÇÕES ATUAIS DE SUSTENTABILIDADE DO PORTO DE FORTALEZA - GERAL

Os usuários consideraram uma nota média geral de **7,9** na **avaliação** da agilidade nas respostas da CDC as solicitações de pedido de atracação, com as seguintes observações:

1. Regular;
2. Ainda precisa melhorar;
3. 7;
4. Bom;
5. Em busca da ética deve se agregar valores que foram perdendo ao longo da jornada;
6. Nada a declarar;
7. Excelente;
8. Nota nove;
9. Boas;



4. SUGESTÕES, INSATISFAÇÕES E/OU RECLAMAÇÕES

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

1. A parte de escoamento de águas precisa ser aprimorado, os armazéns precisam ser mais estruturados;
2. Falta atendimento da infraestrutura de mobiliário e ar condicionado da sala do VIGIAGRO;
3. Sucatas deixadas no pátio próximo ao prédio do Moinho Dias Branco;

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

1. Acredito que uma regra de dias mínimos para que o navio apareça no lineup deva ser implantado. Funcionaria da seguinte forma: para um navio entrar oficialmente no lineup, a agência deve enviar uma mensagem ao setor de programação com no mínimo 48hrs. Dessa forma, evitaria se a inclusão de um a navio na fila às vésperas de sua atracação, mudando todo o cenário até então;
2. Em geral deixo minha satisfação com atendimento, no entanto, o ponto crítico é em relação a dragagem no berço 106 que precisa ser feito urgente para novos atrativos.
3. Melhorar a drenagem, iluminação e câmaras frias;
4. Limpeza da área do pátio próximo ao prédio do Moinho Dias, lá existem muitas sucatas contribuindo para proliferação de pragas.

5. 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 2023	ÁREA RESPONSÁVEL
MERCADO E SOCIEDADE	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PORTO	NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PRINCIPAIS CLIENTES	%	ANUAL	75	DIRCOM/CODMAK

O cálculo foi realizado da seguinte forma:

- Índice C.S.AT

INFRAESTRUTURA	ATENDIMENTO	OPERAÇÃO	VALORES
81,08%	82,29%	87,11	80,56%

- Índice Qualitativo

INFRAESTRUTURA	ATENDIMENTO	OPERAÇÃO	VALORES
7,746	8,021	8,258	7,979

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

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
82,76	8,001

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 **82,76%** e **8,001**, respectivamente. Em comparação aos resultados obtidos na Pesquisa



de Satisfação de 2022 (72,83% e 7,08), foi registrado um aumento de 9,93 pontos percentuais em relação ao índice CSAT, e o índice qualitativo a pontuação obtida registrou um aumento de 0,921 pontos.

Ressaltamos que para o ano de 2023, foram incluídos questionamentos relacionados à sustentabilidade da Companhia Docas, sobre ações de responsabilidade social e transparência nas informações fornecidas pela CDC.

Com o intuito de melhorar cada vez mais a satisfação dos usuários do Porto de Fortaleza, oferecendo serviços de qualidade, a CDC continuou envidando esforços na melhoria e aprimoramento dos processos, visando o comprometimento com a busca pela excelência na prestação de serviços portuários, agindo com responsabilidade ambiental e respeito aos direitos humanos.

Nesse sentido, disponibilizamos no sítio eletrônico desta CDC, o Relatório Anual de 2023, contendo as ações realizadas neste ano e a perspectiva futura de ações previstas para o ano de 2024, que pode ser conferido através do link:

[Relatório Anual 2023:](#)

https://www.docasdoceara.com.br/_files/ugd/a321a8_a3ab2052e1e146bebbba10057728f5bb7.pdf