



## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

**SETOR: Superintendência de Gabinete - SUGAB**

Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

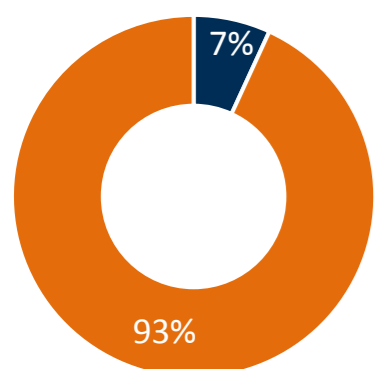
**Serviço: Protocolo de documentos endereçados aos diversos setores da SPA**

**Universo de usuários: 1826, mais conselheiros cadastrados**

**Total de respondentes: 115**

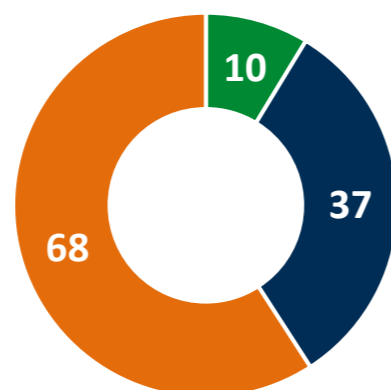
**Média geral: 3,9**

### Perfil dos Avaliadores



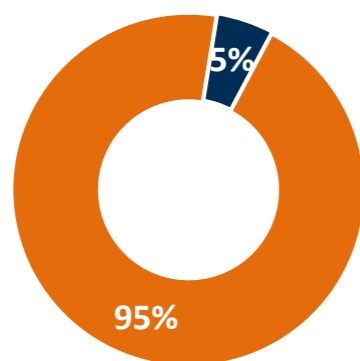
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

### Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



■ Há mais de 6 meses ■ Entre 1 e 6 meses ■ Há menos de 1 mês

### Características dos Avaliadores



■ Usuário (Pessoa Física ou Jurídica) de algum serviço prestado pela SPA  
■ Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA

### Nota média da Avaliação do Serviço



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Agendar recepção e atendimento de entidades acadêmicas comitivas empresariais e governamentais**

Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 02 pessoas, de 08 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 4,0, em uma escala de 1 a 5.

**Serviço: Obter patrocínio a projetos sociais, ambientais, culturais e esportivos**

Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 01 pessoa, de 53 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 5,0, em uma escala de 1 a 5.





## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

SETOR: Superintendência de Comunicação Corporativa - SUCOC

Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

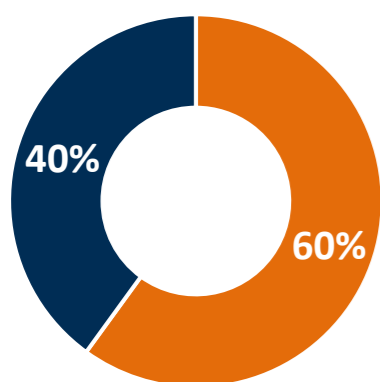
**Serviço: Obter autorização para gravação de imagens no Porto Organizado de Santos**

**Universo de usuários: 45, mais conselheiros cadastrados**

**Total de respondentes: 10**

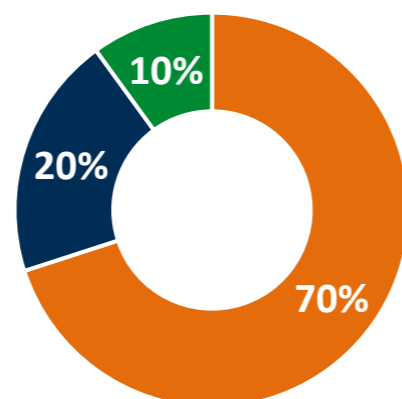
**Média geral: 3,77**

### Perfil dos Avaliadores



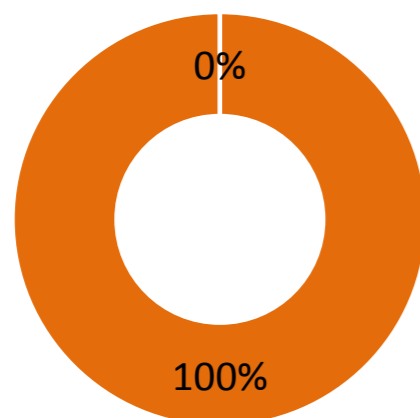
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

### Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



■ Há mais de 6 meses ■ Há menos de 1 mês ■ Entre 1 e 6 meses

### Características dos Avaliadores



■ Usuário (Pessoa Física ou Jurídica) de algum serviço prestado pela SPA  
 ■ Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA

### Nota média da Avaliação do Serviço







## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

**SETOR: Gerência de Meio Ambiente - GEMAM**

Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

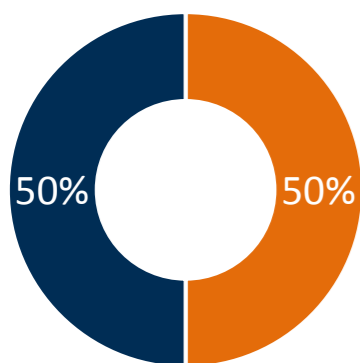
**Serviço: Obter autorização para intervenção em vegetação nas áreas do Porto Organizado**

**Universo de usuários: 08, mais conselheiros cadastrados**

**Total de respondentes: 04**

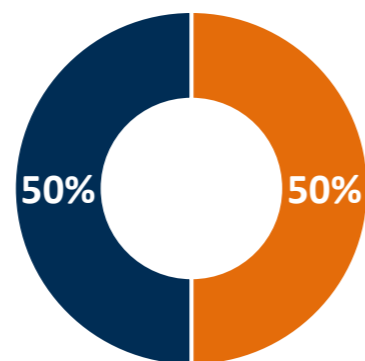
**Média geral: 3,96**

### Perfil dos Avaliadores



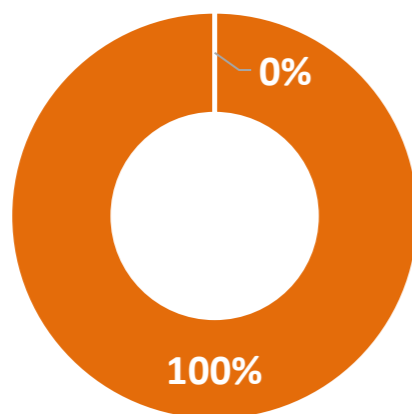
■ Pessoa Jurídica ■ Pessoa Física

### Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



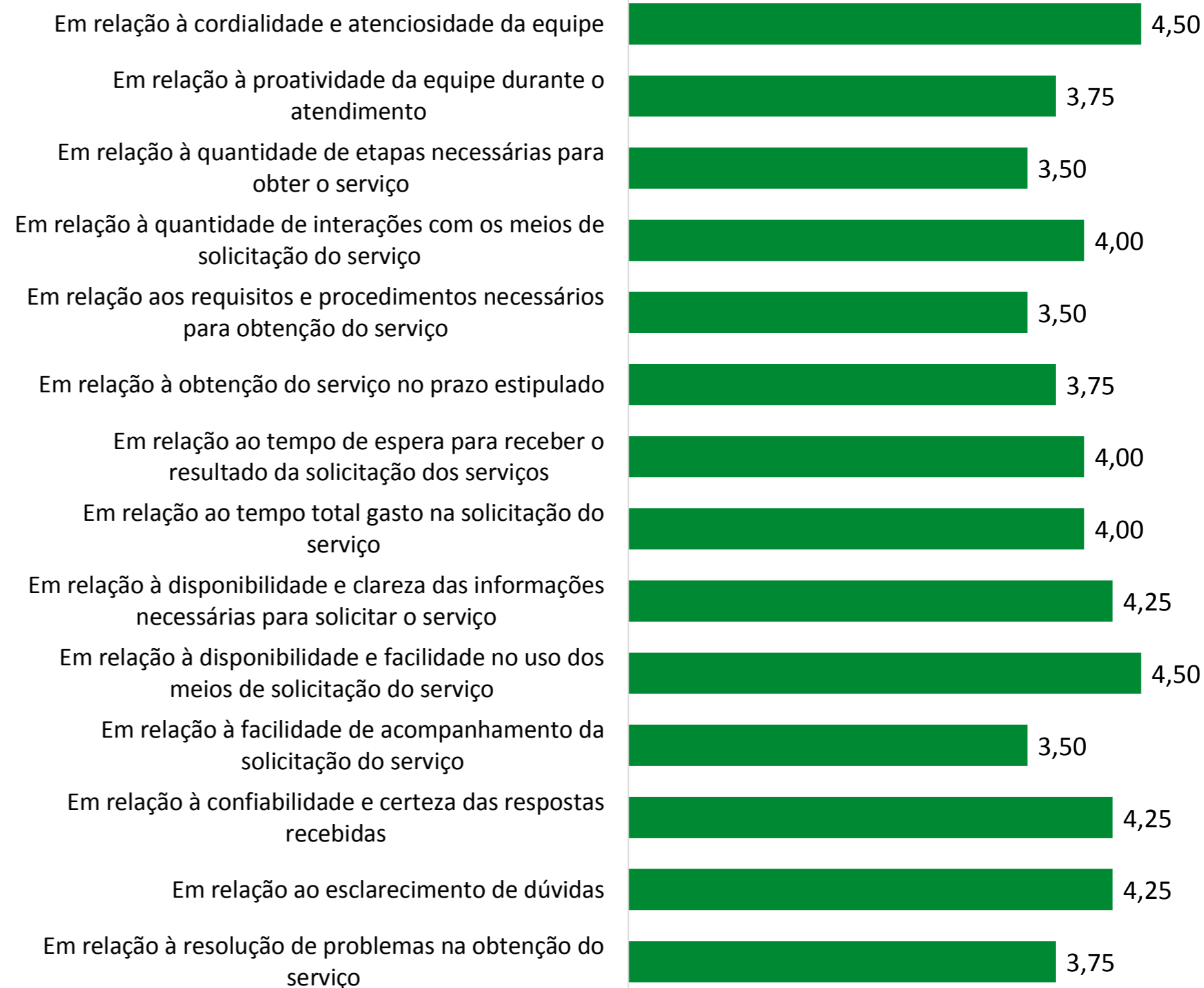
■ Há mais de 6 meses ■ Há menos de 1 mês

### Características dos Avaliadores



■ Usuário (Pessoa Física ou Jurídica) de algum serviço prestado pela SPA  
 ■ Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA

### Nota média da Avaliação do Serviço



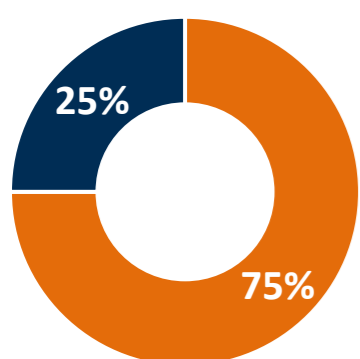


Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

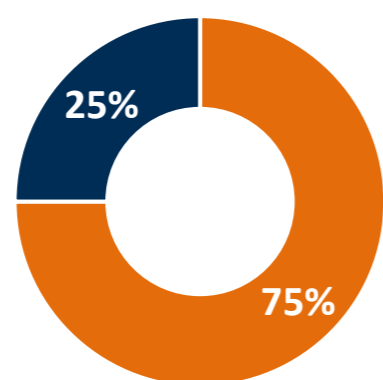
Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter autorização para retirada de resíduos de embarcação**  
**Universo de usuários: 15, mais conselheiros cadastrados**  
**Total de respondentes: 04**  
**Média geral: 4,29**

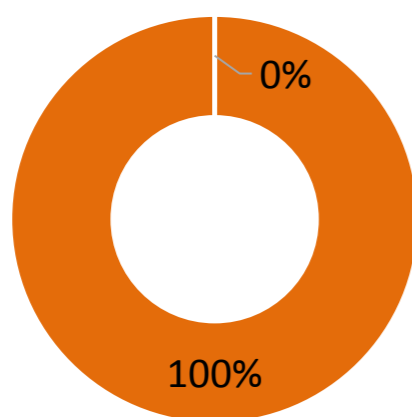
**Perfil dos Avaliadores**



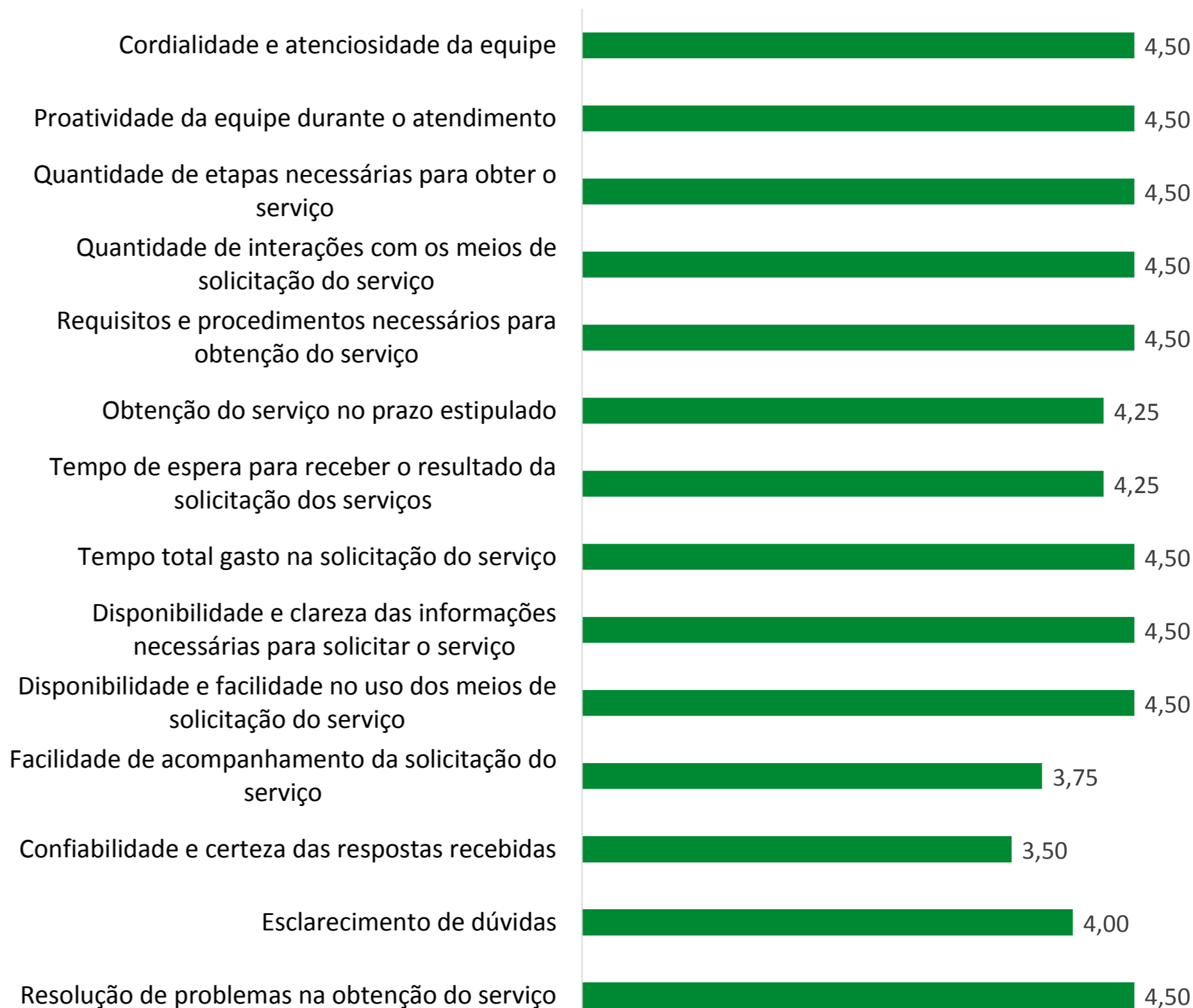
**Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores**



**Características dos Avaliadores**



**Nota média da Avaliação do Serviço**





Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter credenciamento para lavagem de porões e abastecimento de água potável a embarcações**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 01 pessoa, de 01 usuário apontado pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 3,0, em uma escala de 1 a 5.**

**Serviço: Usar o Polígono de Disposição Oceânica (PDO) do Porto de Santos**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 01 pessoa, de 03 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 3,0, em uma escala de 1 a 5.**



## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

**SETOR: Gerência de Projetos e Fiscalização - GEPFI**



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter análise de projetos de infraestrutura relacionados ao Porto de Santos**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 02 pessoas, de 49 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 4,32, em uma escala de 1 a 5.**



## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

**SETOR: Gerência de Planejamento Logístico - GEPL0**

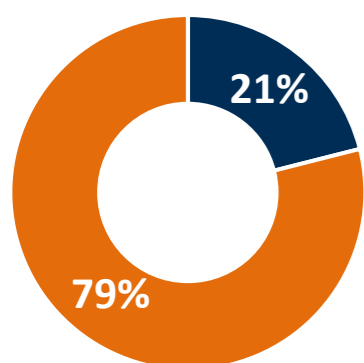


Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

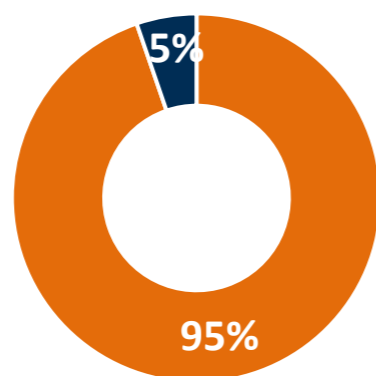
**Serviço: Emitir requisição de serviços e/ou materiais (RSM)**  
**Universo de usuários: 238, mais conselheiros cadastrados**  
**Total de respondentes: 19**  
**Média geral: 3,73**

### Perfil dos Avaliadores



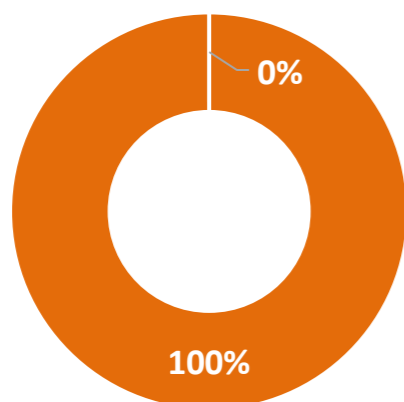
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

### Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



■ Há menos de 1 mês ■ Há mais de 6 meses

### Características dos Avaliadores



■ Usuário (Pessoa Física ou Jurídica) de algum serviço prestado pela SPA  
 ■ Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA

### Nota média da Avaliação do Serviço



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

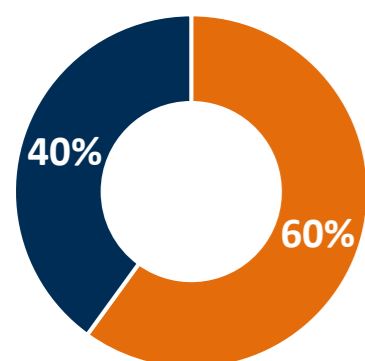
Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Efetuar cadastro de usuário no sistema Porto Sem Papel**  
**Universo de usuários: Sindamar e agências, mais conselheiros cadastrados**  
**Total de respondentes: 05**  
**Média geral: 3,44**

### Nota média da Avaliação do Serviço

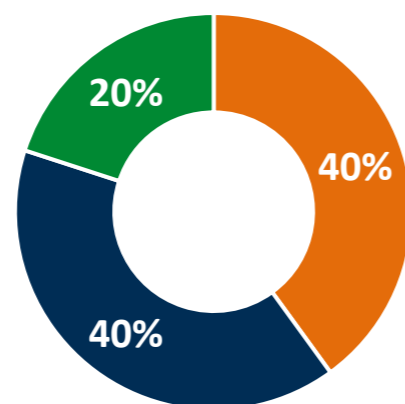


### Perfil dos Avaliadores



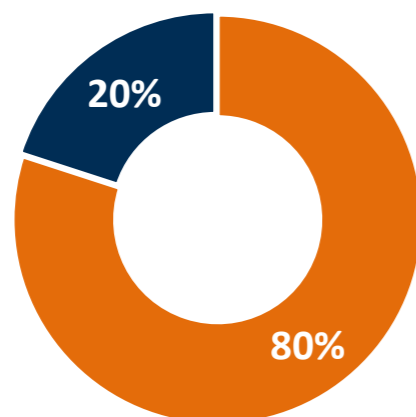
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

### Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



■ Há menos de 1 mês ■ Há mais de 6 meses ■ Entre 1 e 6 meses

### Características dos Avaliadores



■ Usuário (Pessoa Física ou Jurídica) de algum serviço prestado pela SPA  
 ■ Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA





## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

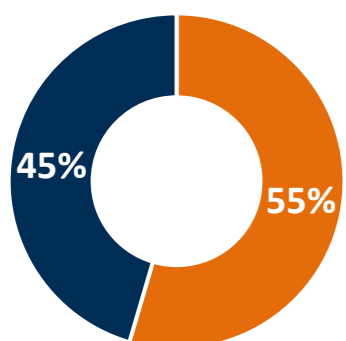
**SETOR: Gerência de Contratos de Arrendamento - GERAR**

Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

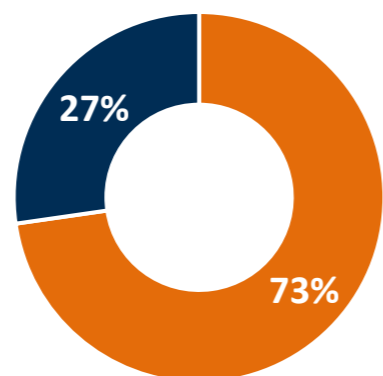
**Serviço: Obter certificado de operador portuário**  
**Universo de usuários: 76, mais conselheiros cadastrados**  
**Total de respondentes: 11**  
**Média geral: 4,13**

### Perfil dos Avaliadores



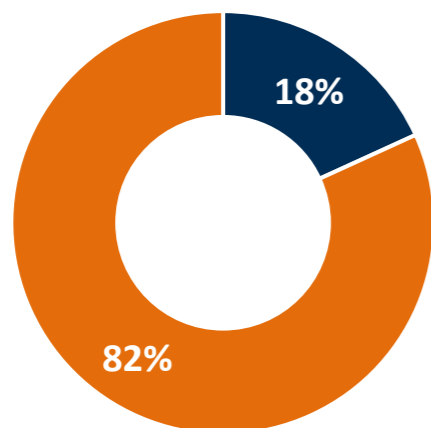
■ Pessoa Jurídica ■ Pessoa Física

### Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



■ Há mais de 6 meses ■ Há menos de 1 mês

### Características dos Avaliadores



■ Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA  
 ■ Usuário (Pessoa Física ou Jurídica) de algum serviço prestado pela SPA

### Nota média da Avaliação do Serviço





Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

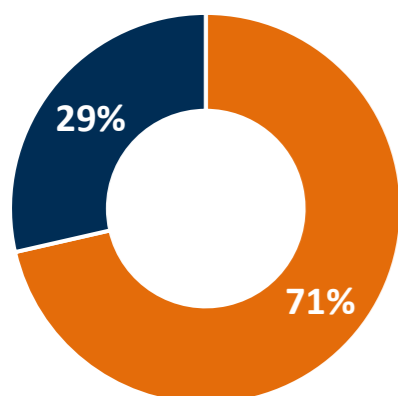
**Serviço: Obter serviços gerais relacionados a contratos de arrendamento**

**Universo de usuários: 48, mais conselheiros cadastrados**

**Total de respondentes: 07**

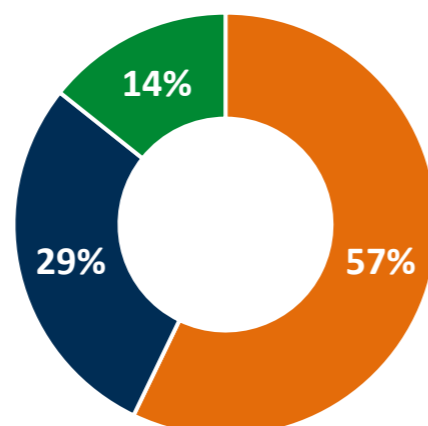
**Média geral: 3,87**

### Perfil dos Avaliadores

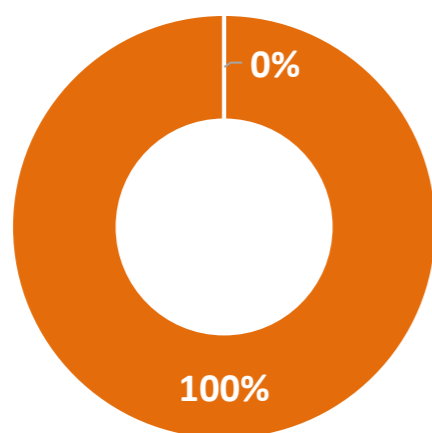


■ Pessoa Jurídica
 ■ Pessoa Física
 ■ Entre 1 e 6 meses
 ■ Há menos de 1 mês
 ■ Há mais de 6 meses

### Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



### Características dos Avaliadores



■ Usuário (Pessoa Física ou Jurídica) de algum serviço prestado pela SPA

■ Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA

### Nota média da Avaliação do Serviço





**Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas**

---

**SETOR: Gerência de Faturamento - GERFA**



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter restituições financeiras oriundas do faturamento, por nota de crédito**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 02 pessoas, de 38 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 4,0, em uma escala de 1 a 5.**

**Serviço: Contestar faturas**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 01 pessoa, de 14 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 4,78, em uma escala de 1 a 5.**



## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

**SETOR: Gerência de Infraestrutura de Dados - GERID**



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter disponibilização de par telefônico, ramal telefônico ou ponto de fibra ótica -servidão de passagem**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 03 pessoas, de 17 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 3,0, em uma escala de 1 a 5.**



## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

**SETOR: Gerência de Operação - GEROP**



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

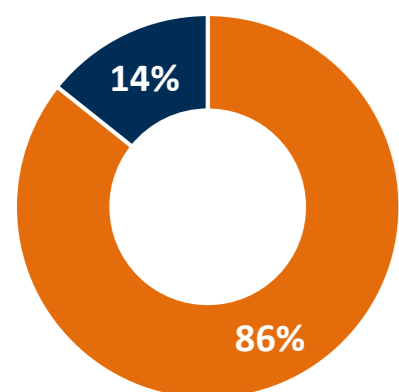
**Serviço: Obter atendimento às ocorrências na área do Porto de Santos**

**Universo de usuários: 45, mais conselheiros cadastrados**

**Total de respondentes: 07**

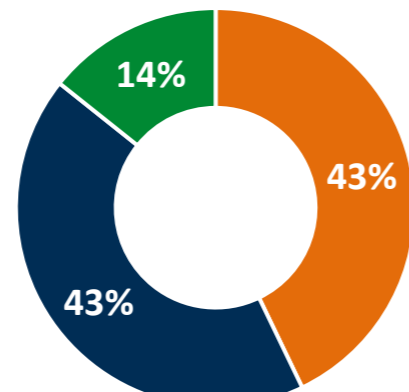
**Média geral: 3,57**

### Perfil dos Avaliadores



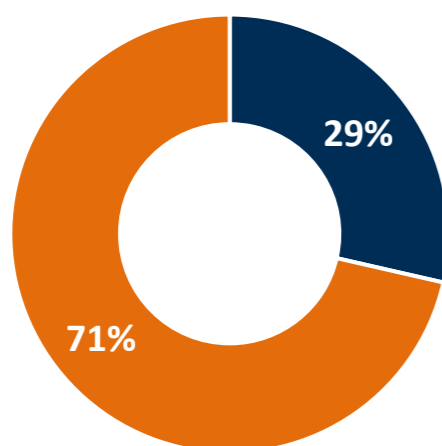
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

### Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



■ Há mais de 6 meses ■ Entre 1 e 6 meses ■ Há menos de 1 mês

### Características dos Avaliadores



■ Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA  
■ Usuário (Pessoa Física ou Jurídica) de algum serviço prestado pela SPA

### Nota média da Avaliação do Serviço





## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

**SETOR: Gerência de Planejamento da Unidade de Segurança - GESEG**



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

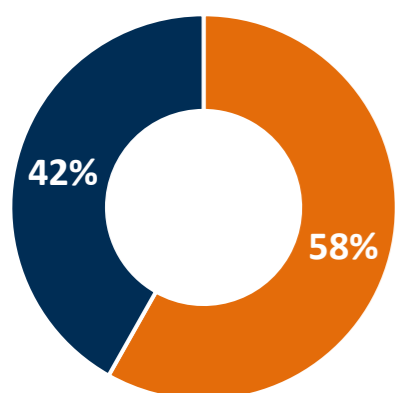
Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Sistema de Segurança Pública Portuária -SSPP**  
**Universo de usuários: 2479, mais conselheiros cadastrados**  
**Total de respondentes: 110**  
**Média geral: 3,8**

### Nota média da Avaliação do Serviço

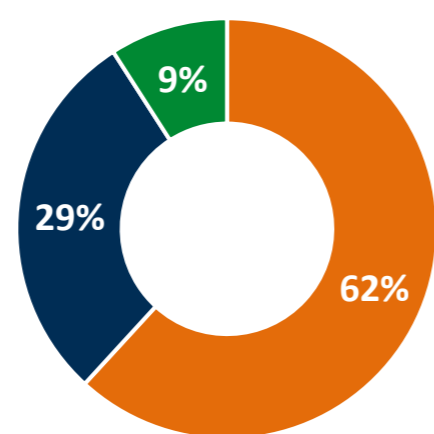


### Perfil dos Avaliadores



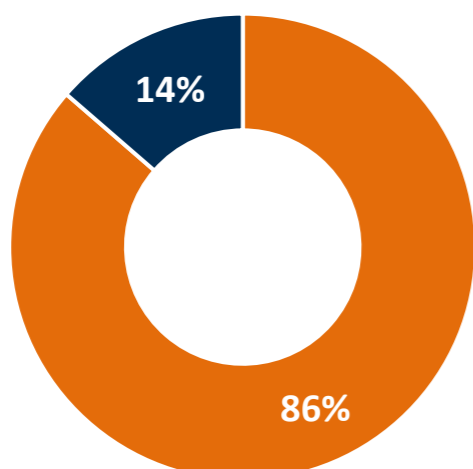
■ Pessoa Jurídica ■ Pessoa Física

### Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



■ Há menos de 1 mês ■ Entre 1 e 6 meses ■ Há mais de 6 meses

### Características dos Avaliadores



■ Usuário (Pessoa Física ou Jurídica) de algum serviço prestado pela SPA  
 ■ Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA



## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

SETOR: Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho – GESET



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter credenciamento para execução dos serviços de mergulho na área do Porto Organizado de Santos**

**Informamos que pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 03 pessoas, de 15 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 4,24, em uma escala de 1 a 5.**

**Serviço: Obter análise de documentação de Saúde e Segurança Ocupacional**

**Informamos a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 02 pessoas, de 21 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 3,57, em uma escala de 1 a 5.**

Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter credenciamento para execução de cerco de contenção preventivo durante o abastecimento de embarcações**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 02 pessoas, de 06 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 3,0, em uma escala de 1 a 5.**

**Serviço: Obter credenciamento para abastecimento de combustíveis e óleos lubrificantes a embarcações**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 01 pessoa, de 06 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 3,0, em uma escala de 1 a 5.**



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter credenciamento para execução de tratamentos fitossanitários com fins quarentenários**

**Informamos que não houve realização da pesquisa em razão da informação prestada pela área de que não houve usuário no último ano**



## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

SETOR: Gerência de Utilidades - GEUTI



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter instalação de ponto de água e/ou de esgoto**

**Informamos a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 02 pessoas, de 13 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 4,69, em uma escala de 1 a 5.**

**Serviço: Obter serviços e/ou disponibilização de energia elétrica para instalação elétrica em alta, média e baixa tensão**

**Informamos a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 01 pessoa, de 04 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 1,92, em uma escala de 1 a 5.**



## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

**SETOR: Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber - SETEC**

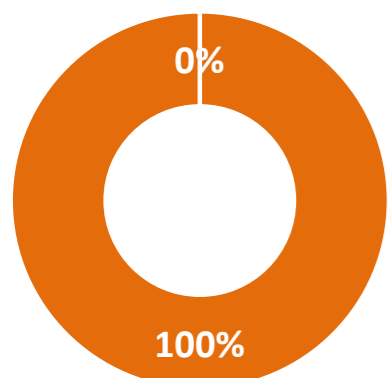


Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

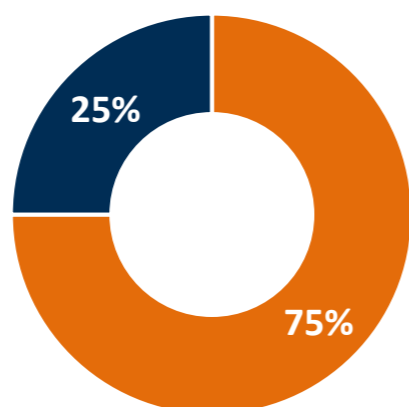
Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Efetuar garantia em moeda corrente-caução**  
**Universo de usuários: 37, mais conselheiros cadastrados**  
**Total de respondentes: 04**  
**Média geral: 3,98**

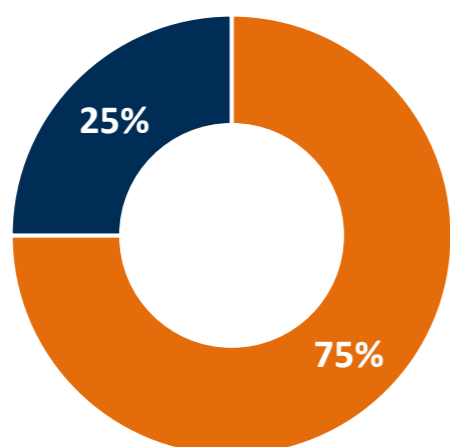
### Perfil dos Avaliadores



### Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



### Características dos Avaliadores



### Nota média da Avaliação do Serviço



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

### **Serviço: Obter devolução de valores**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 03 pessoas, de 20 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 4,28, em uma escala de 1 a 5.**

---

### **Serviço: Obter devolução de fianças/seguros de operação**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 02 pessoas, de 33 apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 4,03 em uma escala de 1 a 5.**



Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter declaração de inexistência de débitos e de atestado de adimplência**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 01 pessoa, de 25 usuários apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 2,50, em uma escala de 1 a 5.**

**Serviço: Cadastrar usuários/empresas para serviços e sistema Supervia**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi encaminhada para 13 usuários apontados pela área, mais conselheiros cadastrados, tendo apenas uma resposta, por usuário que alegou não ter utilizado o serviço. Portanto, não foi considerada uma resposta válida.**

Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Registrar fianças, seguros ou caução garantia para operações**

**Informamos que a pesquisa sobre a prestação do serviço em epígrafe, foi avaliada por apenas 02 pessoas, de 50 apontados pela área, além dos conselheiros cadastrados. Tendo média geral das avaliações de 4,11 em uma escala de 1 a 5.**





## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

**SETOR: Gerência de compras e suprimento - GECOS**

Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, utilizando-se do método da Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Minfra (<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>).

Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

**Serviço: Obter cópias de processos licitatórios**

**Informamos que não houve realização da pesquisa em razão da informação prestada pela área de que não possui relação de contatos dos usuários que utilizaram o serviço.**

**Serviço: Efetuar cadastro de fornecedores**

**Informamos que não houve realização da pesquisa em razão do cadastro ser efetivamente realizado no Serviço de cadastro como fornecedor da Administração Pública do Ministério da Economia.**





## Resultado das Pesquisas de Avaliação dos Serviços prestados pelas Áreas

---

SETOR: Gerência de Ouvidoria- GEOUV

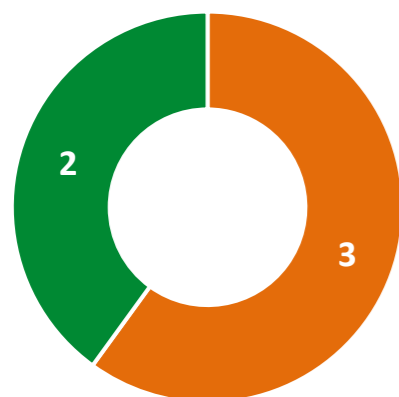
Em complemento às pesquisas realizadas, a Gerência de Ouvidoria disponibilizou, desde o mês de novembro, formulário para que os usuários dos Serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão pudessem avaliar a experiência com o setor. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise quanto ao serviço, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo. O link para avaliação é disponibilizado quando da resposta oferecida às demandas.

**Serviço: Ouvidoria e Informação ao Cidadão**

**Total de respondentes: 05**

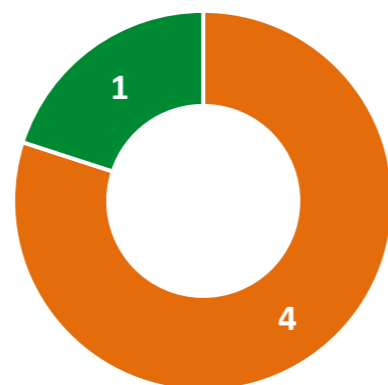
**Média geral: Muito bom**

**Perfil dos Avaliadores**



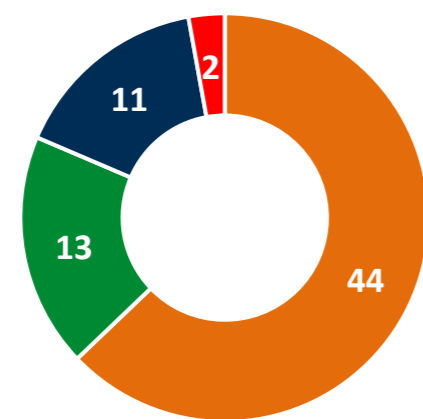
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

**Canal de comunicação com a Ouvidoria**



■ Plataforma Fala.BR ■ E-mail

**Média Geral da avaliação**



■ Muito Bom ■ Regular ■ Muito insatisfeito ■ Bom

**Nota média da Avaliação do Serviço**

■ Bom ■ Muito insatisfeito ■ Regular ■ Muito Bom

