



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.

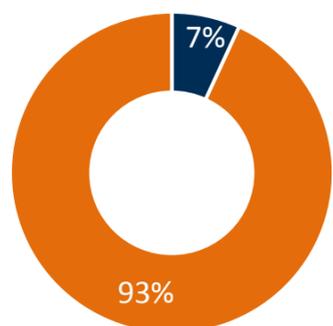
Serviço: Protocolo de documentos endereçados aos diversos setores da SPA

Universo de usuários: 1826, mais conselheiros cadastrados

Total de respondentes: 115

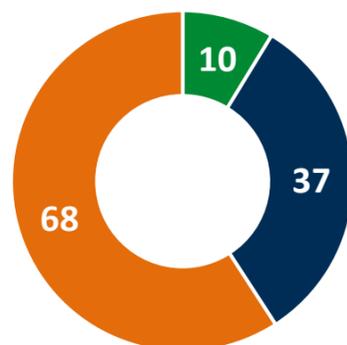
Média geral: 3,9

Perfil dos Avaliadores



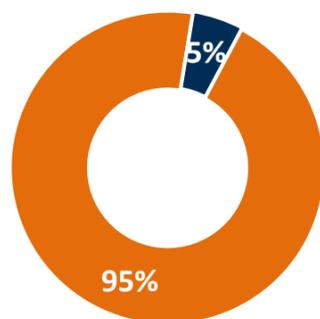
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

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.

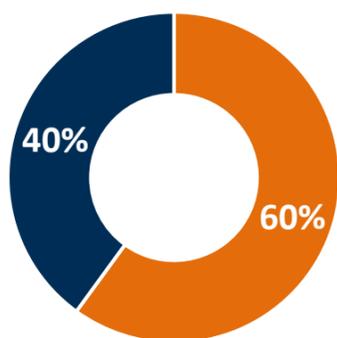
Serviço: Obter autorização para gravação de imagens no Porto Organizado de Santos

Universo de usuários: 45, mais conselheiros cadastrados

Total de respondentes: 10

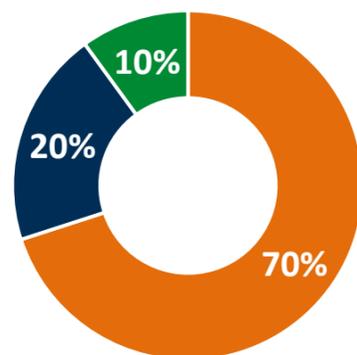
Média geral: 3,77

Perfil dos Avaliadores



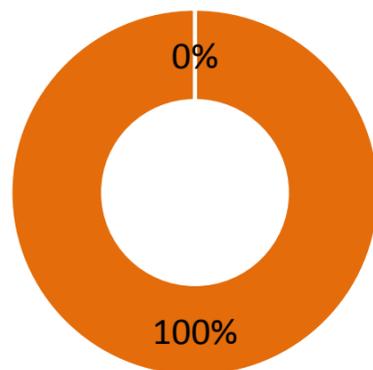
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

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.

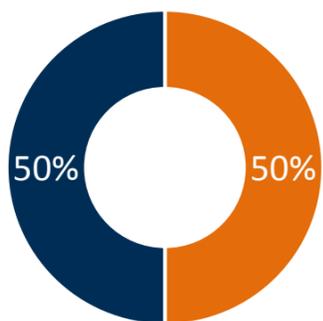
Serviço: Obter autorização para intervenção em vegetação nas áreas do Porto Organizado

Universo de usuários: 08, mais conselheiros cadastrados

Total de respondentes: 04

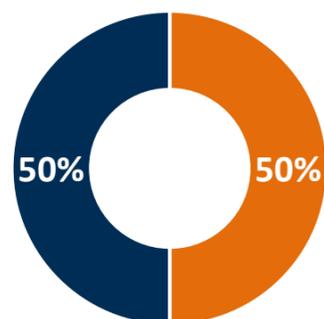
Média geral: 3,96

Perfil dos Avaliadores



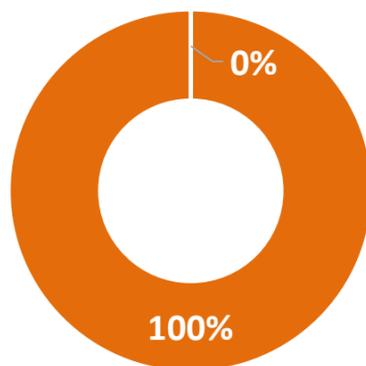
■ Pessoa Jurídica ■ Pessoa Física

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

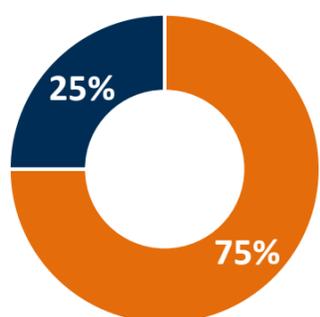


Em 2021 a SPA deu início à utilização da Plataforma de Conselho de Usuários para a realização das pesquisas de satisfação quanto aos serviços oferecidos e prestados à sociedade, constantes na Carta de Serviços ao Usuário. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores e análise 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>).

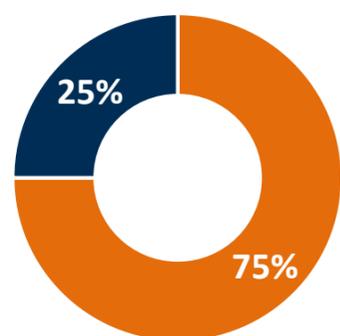
Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

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

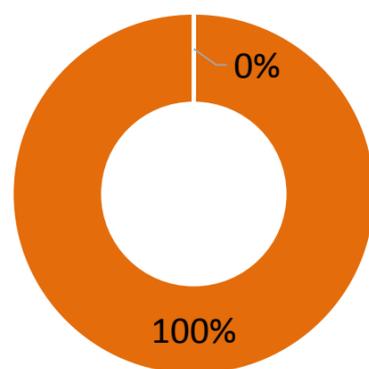
Perfil dos Avaliadores



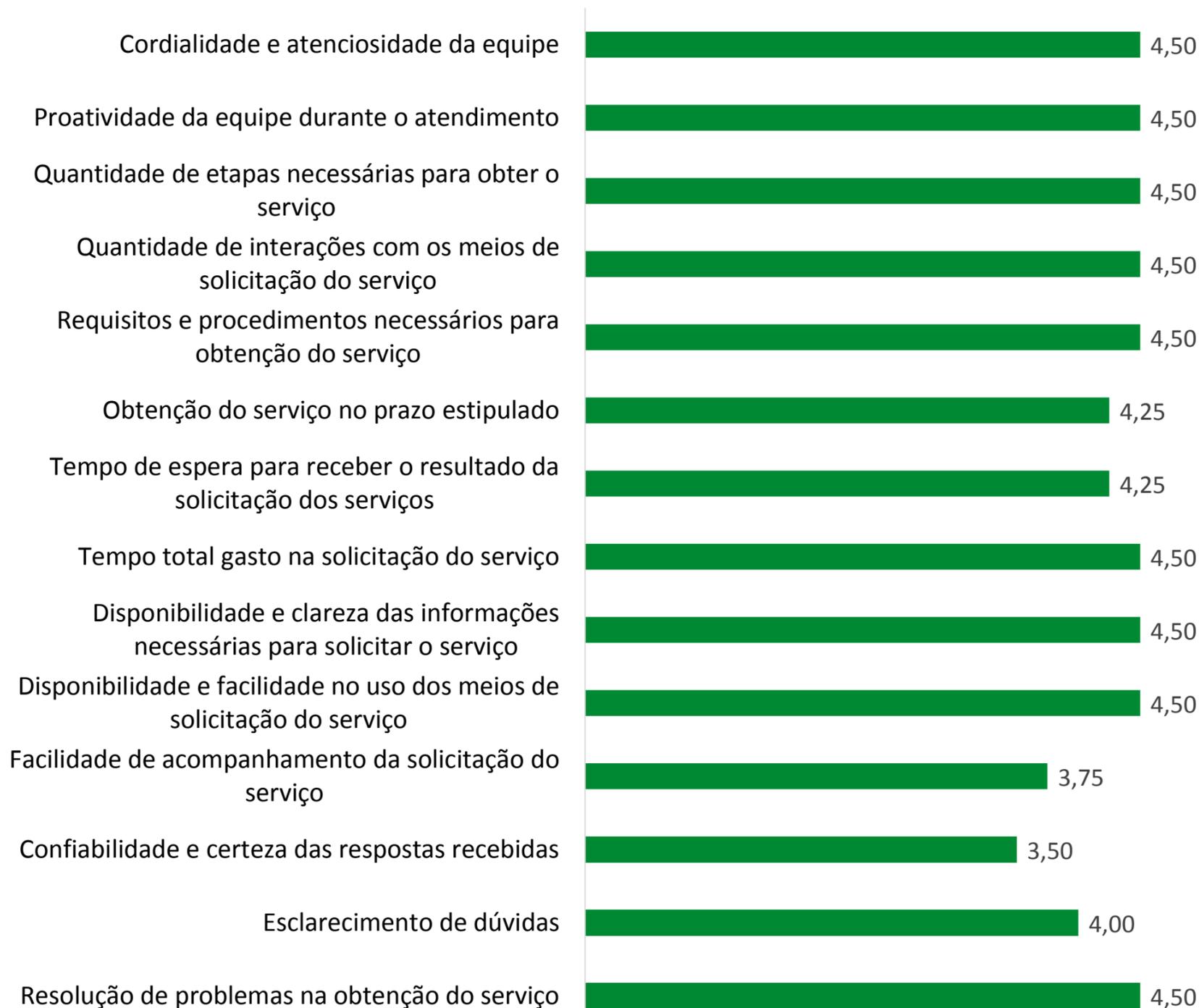
Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



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.

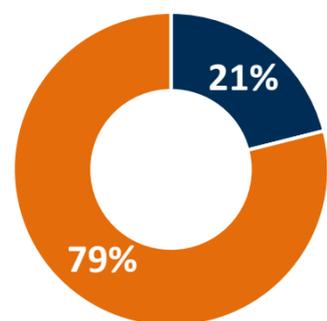
Serviço: Emitir requisição de serviços e/ou materiais (RSM)

Universo de usuários: 238, mais conselheiros cadastrados

Total de respondentes: 19

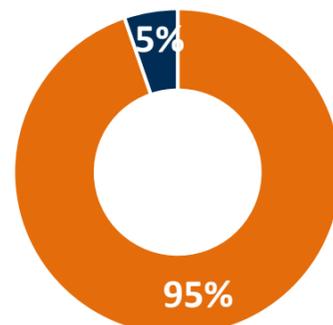
Média geral: 3,73

Perfil dos Avaliadores



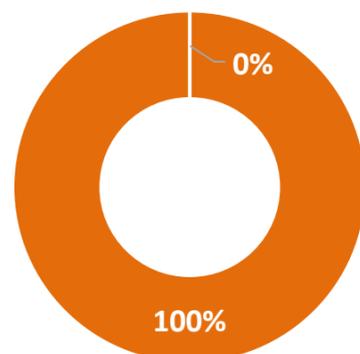
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

Frequência de Utilização dos Serviços pelos Avaliadores



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

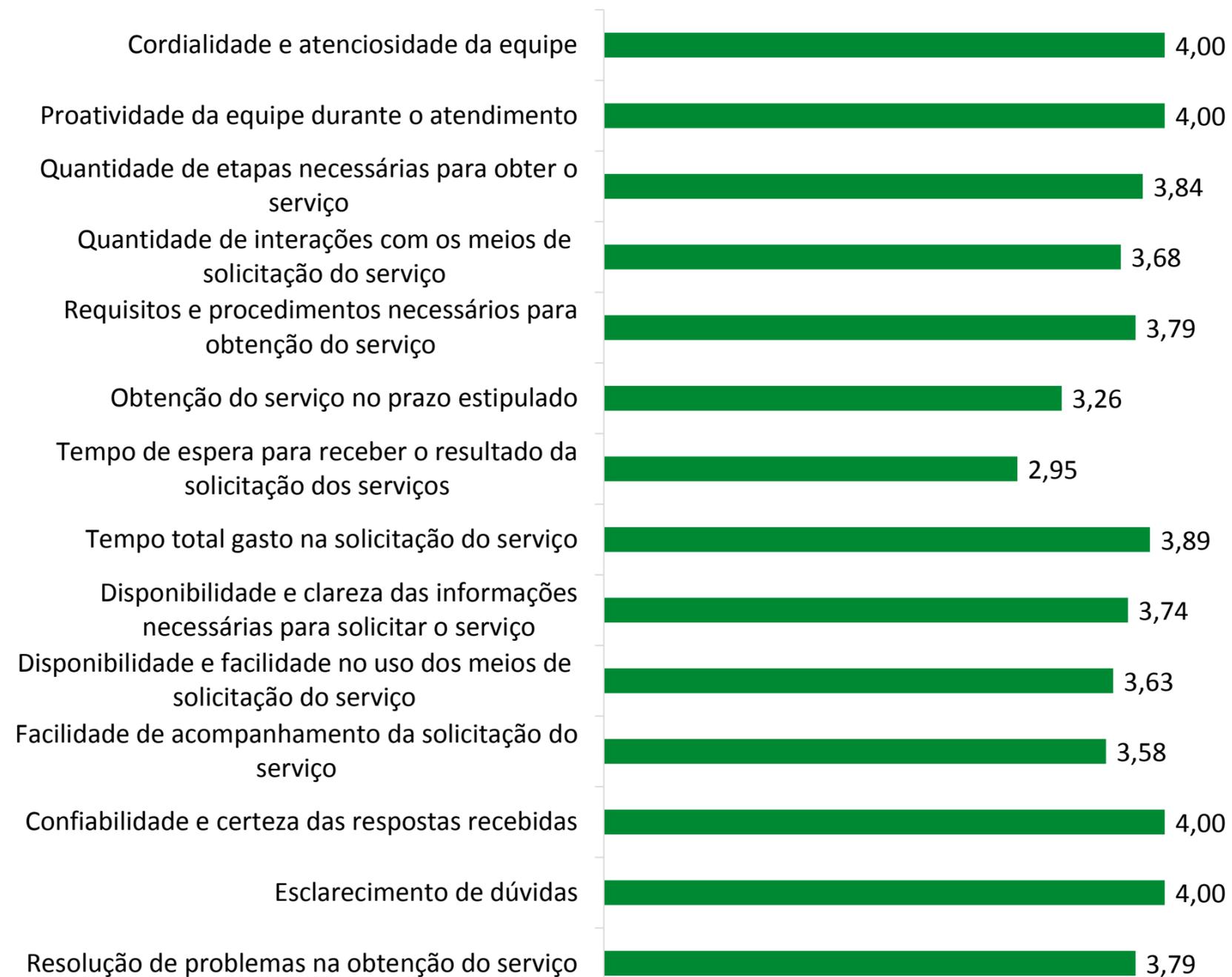
Características dos Avaliadores



■ 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>).

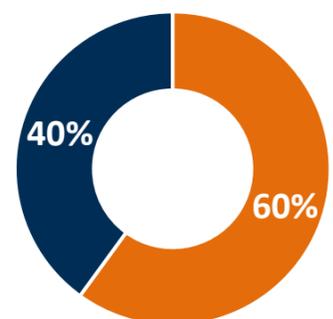
Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

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

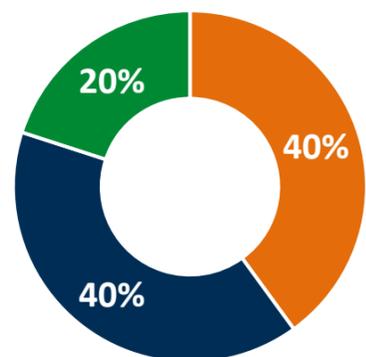


Perfil dos Avaliadores



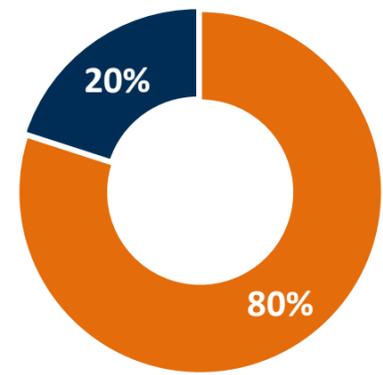
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

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

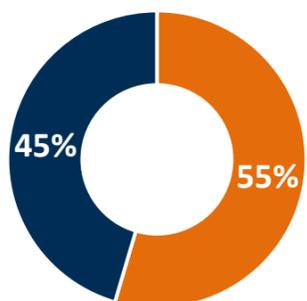
SETOR: Gerência de Contratos de Arrendamento - GERAR

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.

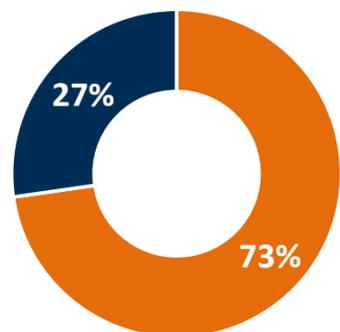
Serviço: Obter certificado de operador portuário
Universo de usuários: 76, mais conselheiros cadastrados
Total de respondentes: 11
Média geral: 4,13

Perfil dos Avaliadores



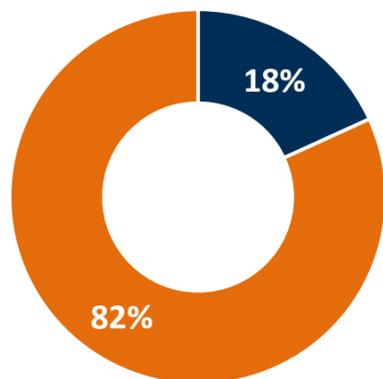
■ Pessoa Jurídica ■ Pessoa Física

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.

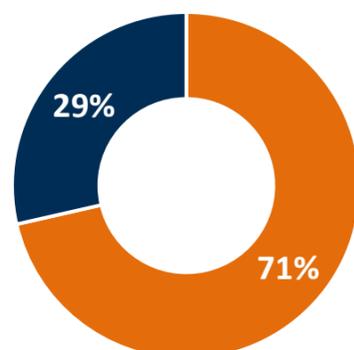
Serviço: Obter serviços gerais relacionados a contratos de arrendamento

Universo de usuários: 48, mais conselheiros cadastrados

Total de respondentes: 07

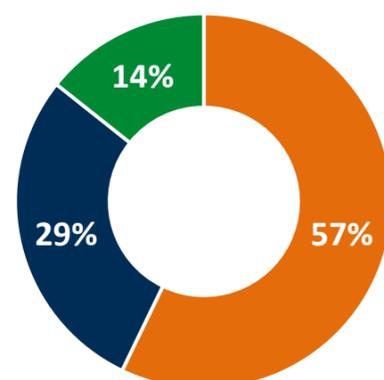
Média geral: 3,87

Perfil dos Avaliadores

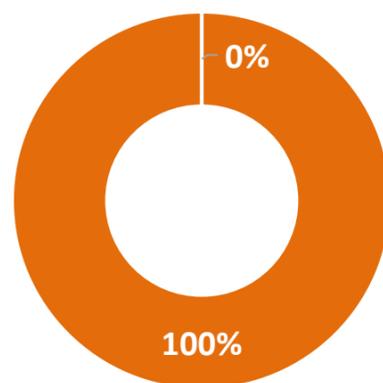


■ Pessoa Jurídica ■ Pessoa Física ■ Entre 1 e 6 meses ■ Há menos de 1 mês ■ Há mais de 6 meses

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.

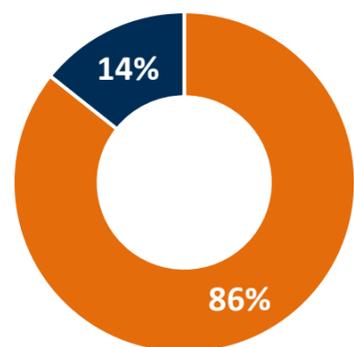
Serviço: Obter atendimento às ocorrências na área do Porto de Santos

Universo de usuários: 45, mais conselheiros cadastrados

Total de respondentes: 07

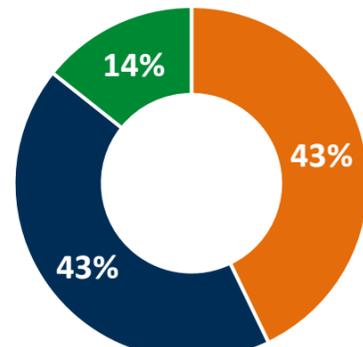
Média geral: 3,57

Perfil dos Avaliadores



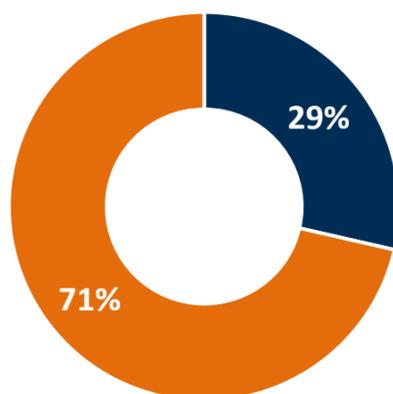
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

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>).

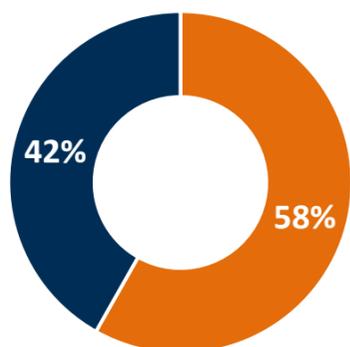
Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

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

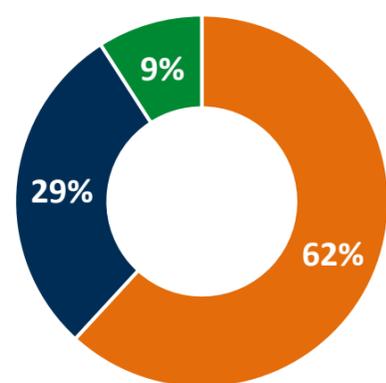


Perfil dos Avaliadores



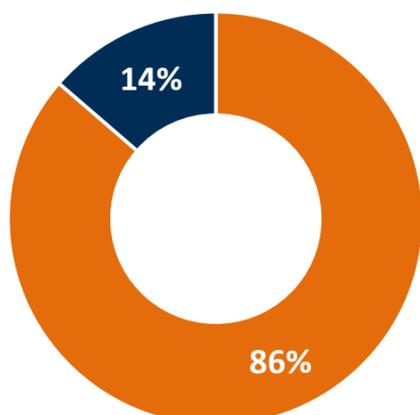
■ Pessoa Jurídica ■ Pessoa Física

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

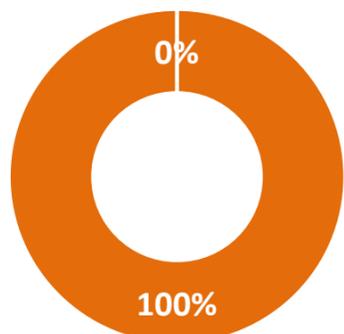
SETOR: Supervisão de Tesouraria e Contas a Receber - SETEC

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>).

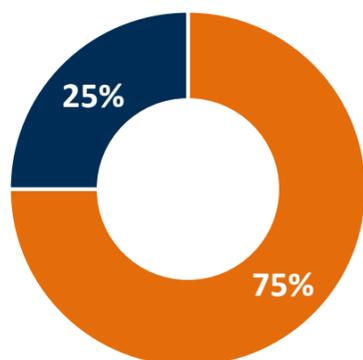
Tendo em vista o baixo quantitativo de Conselheiros, para a avaliação dos serviços foram utilizadas as bases de usuários das próprias áreas gestoras.

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

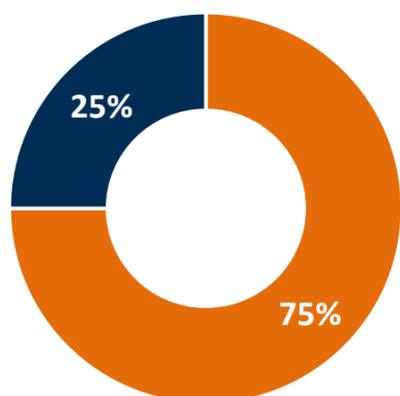
Perfil dos Avaliadores



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

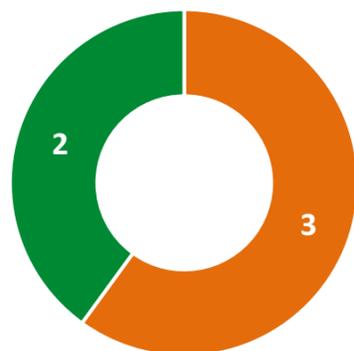
Em complemento às pesquisas realizadas, a Gerência de Ouvidoria disponibilizou, desde o mês de novembro, formulário para que os usuários dos Serviços de Ouvidoria e de Informação ao Cidadão pudessem avaliar a experiência com o setor. A pesquisa contou com perguntas a respeito do perfil dos avaliadores 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

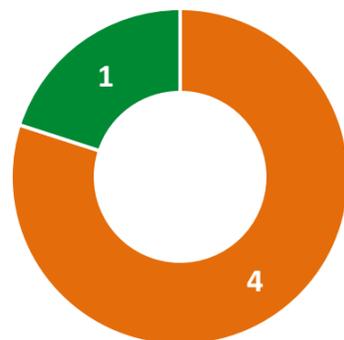
Média geral: Muito bom

Perfil dos Avaliadores



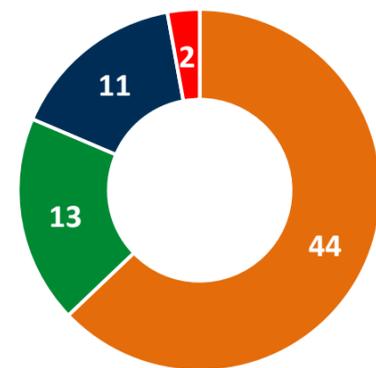
■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

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

