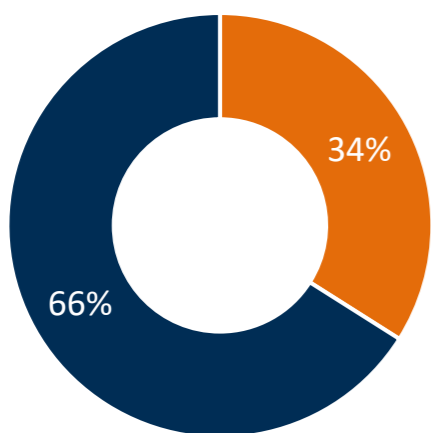


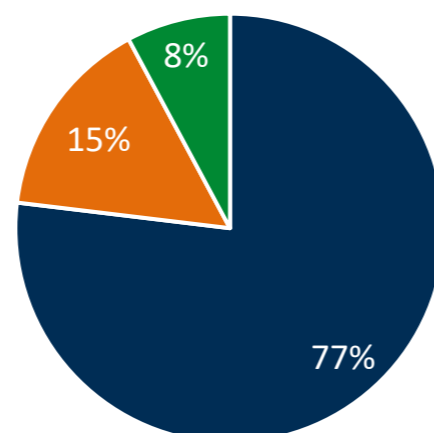
Em julho/2020, a Autoridade Portuária de Santos implantou a Pesquisa de Satisfação quanto aos serviços que são disponibilizados pela SPA, tendo como referência a Carta de Serviços ao Usuário. Nos gráficos e tabelas expostas estão demonstrados: perfil dos avaliadores, nível de satisfação, se a necessidade foi atendida e as categorias dos serviços que foram avaliados, com quantidade de análises a respeito de grau de satisfação, horário de funcionamento, prazo para atendimento, procedimentos de tramitação para acesso/solicitação, qualidade, disponibilidade, proatividade, consistência, clareza e registro nas orientações, atenciosidade, cordialidade, rapidez e confiança e conhecimento da equipe.

Perfil dos avaliadores



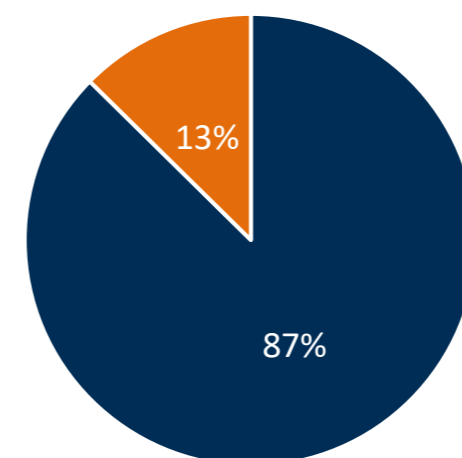
■ Pessoa Jurídica ■ Pessoa Física

Nível de satisfação



■ Satisfeito ■ Regular ■ Insatisfeito

Atendeu a sua necessidade?

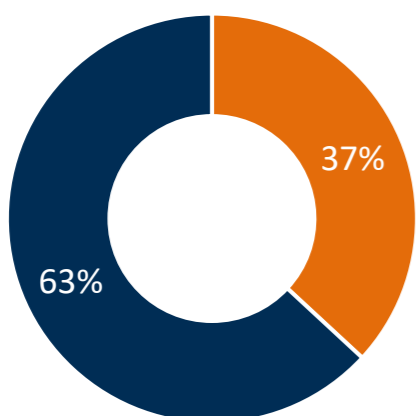


■ Sim ■ Não

Perfil das Pessoas Físicas

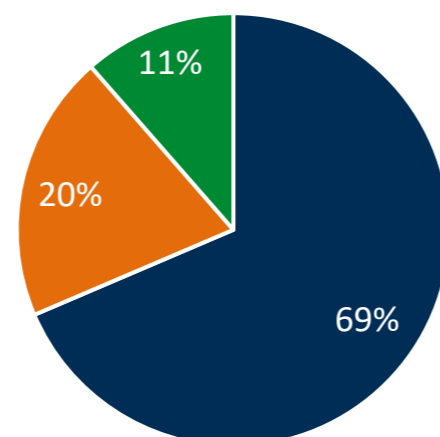
Masculino	81%
Feminino	19%

Perfil PF – Interno/Externo



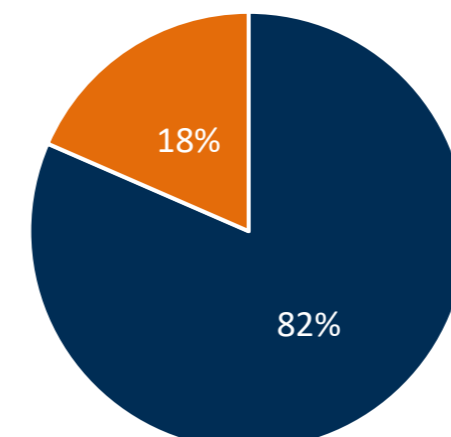
■ Funcionários SPA ■ Outros

Satisfação (somente usuário externo)



■ Satisfeito ■ Regular ■ Insatisfeito

Atendeu a sua necessidade? (somente externo)



■ Sim ■ Não

UF dos avaliadores

São Paulo	90%
Outros	10%

Em julho/2020, a Autoridade Portuária de Santos implantou a Pesquisa de Satisfação quanto aos serviços que são disponibilizados pela SPA, tendo como referência a Carta de Serviços ao Usuário. Nos gráficos e tabelas expostas estão demonstrados: perfil dos avaliadores, nível de satisfação, se a necessidade foi atendida e as categorias dos serviços que foram avaliados, com quantidade de análises a respeito de grau de satisfação, horário de funcionamento, prazo para atendimento, procedimentos de tramitação para acesso/solicitação, qualidade, disponibilidade, proatividade, consistência, clareza e registro nas orientações, atenciosidade, cordialidade, rapidez e confiança e conhecimento da equipe.

Avaliação por área	Quantidade			Nível de satisfação			O serviço prestado atendeu sua necessidade?	
	Total	Func. SPA	Outros	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Sim	Não
Atendimento geral	27	5	22	92%	8%	0%	100%	0%
Recursos Humanos	19	13	6	92%	8%	0%	95%	5%
Infraestrutura	14	6	8	34%	39%	28%	64%	36%
Segurança pública portuária	10	5	5	84%	5%	11%	80%	20%
Institucional	9	1	8	67%	17%	16%	89%	11%
Finanças	7	2	5	62%	24%	13%	71%	29%
Meio Ambiente	6	2	4	100%	0%	0%	100%	0%
Operações Portuárias	5	1	4	53%	33%	14%	80%	20%
Serviços e Utilidades	3	3	0	93%	7%	0%	100%	0%
Gestão de compras e contratos	2	0	2	46%	54%	0%	50%	50%
Comercial	1	0	1	100%	0%	0%	100%	0%