



Resultado das pesquisas para avaliação
dos serviços da APS

2025



SÚMARIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. METODOLOGIA UTILIZADA.....	3
3. RESULTADO DAS PESQUISAS.....	4
4. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA.....	11
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

1. INTRODUÇÃO

Em observância aos princípios que regem a prestação de serviços públicos e a transparência na comunicação com seus usuários, a Autoridade Portuária de Santos (APS), entidade integrante da administração pública federal indireta, por intermédio de sua Ouvidoria, realiza, anualmente, pesquisa de satisfação relativa aos serviços fornecidos pela companhia, em consonância com sua competência no âmbito do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

A pesquisa de satisfação constitui instrumento essencial para o fortalecimento do controle social, possibilitando aos usuários acompanharem e avaliarem a qualidade dos serviços públicos realizados, fomentando a participação da sociedade na fiscalização das atividades desempenhadas e garantindo a interlocução efetiva entre o órgão prestador e o cidadão.

Desta forma, as pesquisas foram conduzidas através da Plataforma do Conselho de Usuários, sistema oficial desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, com o objetivo de possibilitar que conselheiros - cuja atuação voluntária é reconhecida como prestação de serviço público relevante - e demais usuários avaliassem a qualidade dos serviços prestados pela APS.

2. METODOLOGIA UTILIZADA

Em conformidade com as diretrizes e o cronograma estabelecidos pelo Planejamento Quadrienal de Pesquisa de Satisfação (2024-2027), foram selecionados 19 serviços, dentre os 39 previstos na Carta de Serviços ao Usuário, para avaliação por conselheiros e usuários que os utilizaram no período de setembro de 2024 a setembro de 2025.

Para tanto, foi utilizado questionário elaborado em conjunto com as áreas técnicas responsáveis, contemplando tanto informações sobre o perfil dos usuários

(pessoa física ou jurídica, idade, unidade federativa, entre outros) quanto aspectos relacionados à qualidade dos serviços, incluindo clareza das informações disponibilizadas, adequação dos sistemas utilizados, atendimento prestado, tempestividade e precisão das respostas fornecidas pelos gestores.

As avaliações foram disponibilizadas por ciclos de seis dias, iniciando às terças-feiras e encerrando aos domingos, com aplicação escalonada entre os meses de setembro e novembro, conforme os setores correspondentes e a quantidade de usuários do serviço.

3. RESULTADO DAS PESQUISAS

As pesquisas deste ano foram iniciadas no mês de setembro e encerraram no mês de novembro, com o total de 243 avaliações, cujos dados brutos extraídos da plataforma ficam disponíveis no site da APS:

<https://www.portodesantos.com.br/autoridade-portuaria-de-santos/governanca-corporativa/ouvidoria/>.

Efetuar registro de manifestação, tais como: solicitação, reclamação, elogio, sugestão, denúncia e sugerir simplificação de procedimentos

A pesquisa referente a esse serviço ficou disponível para avaliação no período de 23 a 28/09/2025 para usuários e de 23/09/2025 a 05/10/2025 para Conselheiros do Serviço. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 117 usuários da Plataforma Fala.BR mais os Conselheiros da APS cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 09 pessoas procederam com a avaliação, sendo que a média geral foi de 4,3, em uma escala de 01 a 05. Em 2024 a média foi 3,8.

Solicitar acesso a documentos/informações da APS, inclusive as relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Esse serviço teve sua enquete de pesquisa aberta para avaliação no período de 23 a 28/09/2025 para usuários e de 23/09/2025 a 05/10/2025 para Conselheiros do Serviço. De todos os contatados para resposta à pesquisa, 195 usuários da Plataforma Fala.BR mais os Conselheiros da APS cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 6 pessoas realizaram a avaliação, sendo que a média geral foi de 4,9, em uma escala de 01 a 05. Em 2024 a média foi de 3,8.

Dos respondentes, uma pessoa se identificou como cidadão que conhece ou tem alguma interação com a APS e os demais como usuários do serviço, sendo uma em nome de pessoa jurídica e as demais como pessoa física. A respeito da localidade, apenas 01 indicou não ser do Estado de São Paulo.

Contestar faturas

A pesquisa referente a esse serviço ficou disponível para avaliação no período de 30/09 a 05/10/2025. De todos os contatados para resposta à pesquisa, 18 usuários indicados pela área técnica mais os Conselheiros da APS cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 07 pessoas concluíram a avaliação, que teve a média geral de 5, em uma escala de 01 a 05. Em 2023 a média foi 3,6.

Obter autorização para gravação de imagens no Porto Organizado de Santos

Essa pesquisa foi disponibilizada para avaliação no período de 30/09 a 05/10/2025. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 51 usuários indicados pela área técnica responsável pelo serviço mais os Conselheiros da APS, 13 pessoas realizaram a avaliação, sendo a média geral de 4,4, em uma escala de 01 a 05. Em 2023 a média foi de 4,5.

Obter credenciamento para execução de tratamentos fitossanitários com fins quarentenários

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 07 a 12/10/2025. De todos os contatados para responderem à pesquisa, 130 usuários indicados pela área técnica mais os Conselheiros da APS, apenas 06 pessoas procederam com a avaliação, e a média geral foi de 4,1, em uma escala de 01 a 05. Em 2023 a média foi 4,6.

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

Do universo acionado para resposta à pesquisa, 130 usuários indicados pela área técnica mais os Conselheiros da APS cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 02 pessoas procederam com a avaliação, não havendo respostas de usuários, sendo que a média geral foi de 4,4, em uma escala de 01 a 05. Em 2023 a média foi 4,2.

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 07 a 12/10/2025.

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

Essa pesquisa ficou disponível para avaliação no período de 07 a 12/10/2025. Dos contatados para responderem à pesquisa, 130 usuários indicados pela área técnica responsável pelo serviço mais os Conselheiros da APS cadastrados, apenas 03 pessoas concluíram a avaliação, que teve a média geral de 4,0, em uma escala de 01 a 05. Em 2023 a média foi de 5,0.

Obter autorização para intervenção em vegetação nas áreas do Porto Organizado

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 14 a 26/10/2025. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 12 usuários

indicados pela área técnica mais os Conselheiros da APS cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, 07 pessoas realizaram com a avaliação, sendo que a média geral foi de 4,4, em uma escala de 01 a 05.

Não houve avaliações referente a esse serviço na pesquisa realizada em 2023.

Protocolo de documentos endereçados aos diversos setores da APS

A pesquisa foi disponibilizada para avaliação no período de 10 a 16/11/2025 para usuários e de 14 a 19/10/2025 para Conselheiros do Serviço. De todos os contatados para resposta à pesquisa, 1.801 usuários indicados pela área técnica responsável pelo serviço mais os Conselheiros da APS, apenas 70 pessoas procederam com a avaliação.

Dos respondentes, 6 pessoas se identificaram como cidadãos que conhecem ou tem alguma interação com a APS e 64 pessoas como usuárias do serviço, sendo 27 em nome de pessoa física e as demais como pessoa jurídica.

A respeito da localidade, 54 avaliadores indicaram ser do Estado de São Paulo, enquanto os demais indicaram ser de outros Estados.

Os itens mais bem avaliados dizem respeito à cordialidade e atenciosidade da equipe (média de 4,3) e a confiabilidade e certeza das respostas recebidas (média de 4,2).

Quanto à nota para o serviço, a média geral da avaliação foi de 4,0, em uma escala de 01 a 05. Em 2024 a média foi de 3,9.

Obter patrocínio a projetos sociais, ambientais, culturais e esportivos

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 10 a 16/11/2025 para usuários e de 14 a 19/10/2025 para Conselheiros do Serviço. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 1.801 usuários indicados pela área técnica mais os Conselheiros da APS cadastrados, apenas 28 pessoas realizaram a avaliação, sendo a média geral alcançada de 3,9, em uma escala de 01 a 05. Em 2023 a média foi 4,8.

Obter análise de projetos de infraestrutura relacionados ao Porto

A pesquisa ficou aberta para avaliação no período de 04 a 09/11/2025 para usuários e de 21 a 26/10/2025 para Conselheiros do Serviço. Dos contatados para resposta à pesquisa, 15 usuários indicados pela área técnica responsável pelo serviço mais os Conselheiros da APS, apenas 04 pessoas preencheram a avaliação, e a média geral foi de 3,9, em uma escala de 01 a 05.

Não houve avaliações referente a esse serviço na pesquisa realizada em 2023.

Solicitação de Serviços e/ou Materiais via RSM

A pesquisa referente a esse serviço ficou disponível para avaliação no período de 21 a 26/10/2025. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 313 usuários indicados pela área técnica mais os Conselheiros da APS cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 17 pessoas concluíram a avaliação, sendo a média geral alcançada de 4,0 (mesmo resultado observado em 2024), em uma escala de 01 a 05.

Obter credencial eletrônica (1ª ou 2ª via) - Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)

Essa pesquisa ficou aberta para avaliação no período de 11 a 16/11/2025. De todos os contatados para que respondessem à pesquisa, 1.069 usuários indicados pela área técnica responsável pelo serviço mais os Conselheiros da APS, 33 pessoas realizaram a avaliação.

Dos respondentes, 02 pessoas se identificaram como cidadãos que conhecem ou tem alguma interação com a APS e as demais como usuárias do serviço, sendo 06 em nome de pessoa física e as demais como pessoa jurídica. A respeito da localidade, 28 avaliadores indicaram ser do Estado de São Paulo, enquanto os demais indicaram ser de outros Estados.

O item mais bem avaliado (média de 4,1) diz respeito à proatividade da equipe durante o atendimento.

Quanto à nota para o serviço, a média geral da avaliação foi de 3,9, em uma escala de 01 a 05. Em 2024 a média foi de 4,2.

Obter reativação de registro - Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)

A pesquisa referente a esse serviço ficou disponível para avaliação no período de 11 a 16/11/2025. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 1.069 usuários indicados pela área técnica mais os Conselheiros da APS cadastrados, apenas 11 pessoas concluíram a avaliação (não houve resposta de conselheiros).

Dos respondentes, uma pessoa se identificou como cidadã que conhece ou tem alguma interação com a APS e as demais pessoas como usuárias do serviço, sendo 04 em nome de pessoa física e as demais como pessoa jurídica. A respeito da localidade, 09 avaliadores indicaram ser do Estado de São Paulo, enquanto os demais indicaram ser de outros Estados.

Os itens mais bem avaliados (média de 3,5) dizem respeito aos requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço, ao tempo total gasto na solicitação do serviço e na confiabilidade e certeza das respostas recebidas.

Quanto à nota para o serviço, a média geral da avaliação foi de 3,3, em uma escala de 01 a 05. Em 2024 a média foi 4,3.

Obter cancelamento de registro de colaborador ou veículo no Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 11 a 16/11/2025. De todos os contatos acionados para responderem à pesquisa, 1.069 usuários indicados pela área técnica mais os Conselheiros da APS cadastrados, apenas 8 pessoas procederam com a avaliação (não houve resposta de conselheiros).

Dos respondentes, todos se identificaram como usuários do serviço, sendo 02 em nome de pessoa física e as demais como pessoa jurídica. A respeito da localidade,

07 avaliadores indicaram ser do Estado de São Paulo, enquanto 01 pessoa indicou ser de outro Estado.

O item mais bem avaliado (média de 4) diz respeito ao grau de facilidade para localizar no site da APS o Sistema Portal do Cliente e Fornecedor.

Quanto à nota para o serviço, a média geral da avaliação foi de 3,7, em uma escala de 01 a 05. Em 2024 a média foi 4,1.

Obter levantamento de suspensão de credencial no Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)

Essa pesquisa ficou disponível para avaliação no período de 11 a 16/11/2025. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 1.069 usuários indicados pela área técnica responsável pelo serviço mais os Conselheiros da APS, 10 pessoas concluíram a avaliação. Não houve resposta de conselheiros.

Quanto à nota para o serviço, a média geral da avaliação foi de 3,2, em uma escala de 01 a 05. Em 2024 a média foi de 3,6.

Obter credenciamento de empresa no Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)

A pesquisa referente a esse serviço foi disponibilizada para avaliação no período de 18 a 23/11/2025. Dos contatados para resposta à pesquisa, 164 usuários indicados pela área técnica mais os Conselheiros da APS cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 03 usuários do serviço realizaram a avaliação, e a média geral alcançada foi de 3,7, em uma escala de 01 a 05. Em 2024 a média foi 4,0.

O item mais bem avaliado (média de 4,7) diz respeito à resolução de problemas na obtenção do serviço.

Obter autorização de acesso provisório no Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)

Essa pesquisa ficou disponível para avaliação no período de 18 a 23/11/2025. De todos os contatados para responderem à pesquisa, 164 usuários indicados pela área técnica responsável pelo serviço mais os Conselheiros da APS cadastrados, apenas 04 pessoas procederam com a avaliação (não houve resposta de conselheiros).

Quanto à nota para o serviço, a média geral da avaliação foi de 2,9, em uma escala de 01 a 05. Em 2024 a média foi de 3,8.

Obter autorização de acesso eventual no Sistema de Segurança Pública Portuária (SSPP)

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 18 a 23/11/2025. Do universo acionado para responder à pesquisa, 164 usuários indicados pela área técnica mais os Conselheiros da APS, apenas 02 pessoas responderam a avaliação. Não houve resposta de conselheiros.

Dos respondentes, as duas pessoas se identificaram como usuárias do serviço, sendo pessoas físicas do Estado de São Paulo.

Quanto à nota para o serviço, a média geral da avaliação foi de 4,4, em uma escala de 01 a 05. Em 2024 a média foi de 4,2.

4. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como instrumento essencial de participação e controle social, assegurando a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Além da realização de pesquisas de satisfação, disponibiliza diversos canais de atendimento para receber manifestações - como reclamações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de acesso à informação - garantindo resposta adequada e tempestiva.

Como principal elo de interlocução com a sociedade, a Ouvidoria mantém-se acessível de forma contínua, promovendo transparência, escuta qualificada e soluções que contribuam para a melhoria dos serviços.

Canais

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR:

falabr.cgu.gov.br

Correspondência/Atendimento Presencial: Avenida Conselheiro Rodrigues Alves,
s/nº., Macuco, Santos - CEP: 11015-900

Orientações por telefone: (13)3202-6565 – opção 1

E-mails: sic@portodesantos.gov.br; ouvidor@portodesantos.gov.br;

ouvidoria@portodesantos.gov.br

Regulamentos, regimento, relatórios e demais informações da Gerência de Ouvidoria estão disponíveis no site do Porto de Santos:

<https://www.portodesantos.com.br/autoridade-portuaria-de-santos/governanca-corporativa/ouvidoria/>

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a conclusão das pesquisas de satisfação dos serviços selecionados para o exercício de 2025, não obstante ser observada a repetição do fenômeno da baixa adesão de respostas, foi recebido um total de 243 avaliações, permitindo a montagem de um panorama geral sobre a percepção da qualidade dos serviços prestados pela APS, na visão de seus usuários.

De forma geral, essa percepção indica uma melhoria na qualidade em relação às pesquisas anteriores, evidenciando uma evolução na prestação desses serviços, assim fortalecendo a relação entre APS e sociedade, garantindo o controle social e contribuindo para uma atuação cada vez mais eficiente e positiva da Companhia.

GERÊNCIA DE OUVIDORIA