



**Resultado das pesquisas para avaliação dos
serviços da SPA**

2022

SÚMARIO

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. ELABORAÇÃO DA METODOLOGIA UTILIZADA	2
3. RESULTADO DAS PESQUISAS	3
4. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA	20
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21

1. INTRODUÇÃO

A Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e estabelece a obrigatoriedade aos órgãos e entidades abrangidos por aquela lei de realizarem a avaliação dos serviços públicos que são prestados à sociedade.

Além do dispositivo supracitado, os Decretos regulamentares da Lei e a Portaria nº 581/2021 da Controladoria Geral da União também normatizam a realização das avaliações dos serviços, bem como quanto ao processo de chamamento de interessados para composição do Conselho de Usuários dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Desta forma, o presente documento visa demonstrar o resultado das pesquisas realizadas, no ciclo 2022, a respeito da avaliação dos serviços oferecidos pela SPA, constantes em sua Carta de Serviços ao Usuário e no Portal Gov.br do Governo Federal, por meio da Plataforma de Conselho de Usuários, desenvolvida pela Controladoria Geral da União.

2. METODOLOGIA UTILIZADA

A elaboração das questões para avaliações dos serviços teve como principal metodologia a Recomendação de padronização nº 01/2020, do Comitê Técnico de Ouvidorias, do Ministério da Infraestrutura, disponível em <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/relatorios/recomendacoes-2o-cto-2020.pdf>.

A partir da recomendação do Ministério, a Gerência de Ouvidoria procedeu com consulta aos gestores dos serviços, a fim de verificar se existia objeção quanto às perguntas sugeridas ou se havia interesse de reformulá-las, visando a realização de uma avaliação mais fidedigna a sua realidade.

A ferramenta utilizada para a realização das pesquisas foi a Plataforma de Conselho de Usuários, desenvolvida pela Controladoria Geral da União, em atendimento à legislação vigente, em que os interessados podem se tornar Conselheiros da SPA, sendo tal engajamento considerado como prestação de serviço público relevante.

Em razão do baixo número de Conselheiros e, para possibilitar um retorno significativo, foi solicitada aos gestores uma relação dos usuários que utilizaram os serviços nos últimos 12 meses, os quais também foram acionados, via e-mail, para responderem o formulário.

As avaliações contaram com perguntas escalonadas, referente à confiabilidade, disponibilidade, tempestividade e simplicidade do processo, e questões a respeito do perfil dos avaliadores.

No ciclo avaliativo do ano de 2022, as avaliações foram disponibilizadas em blocos sucessivos, no período de 15/08 a 16/12/2022, a fim de evitar excesso de consultas concomitantes.

As planilhas contendo os dados brutos, extraídas da plataforma, são disponibilizadas no site da SPA. (<https://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>)

3. RESULTADO DAS PESQUISAS

Neste capítulo são disponibilizados os extratos dos resultados das pesquisas de cada serviço avaliado.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 01 a 16/12/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 30 usuários indicados pela Gerência, coletados na Plataforma Fala.BR, mais os Conselheiros da

SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 01 pessoa procedeu com a avaliação, sendo que a média geral foi de 05, em uma escala de 01 a 05.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 17/11/2022 a 01/12/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 180 usuários indicados pela Gerência, coletados na Plataforma Fala.BR, mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 11 pessoas procederam com a avaliação.

Dos respondentes, 06 pessoas se identificaram como Cidadãos que conhecem ou tem alguma interação com a SPA e 05 pessoas como usuárias do serviço, sendo 02 em nome de pessoa jurídica e as demais como pessoa física. A respeito da localidade, 08 avaliadores indicaram ser do Estado de São Paulo, enquanto os demais indicaram ser de outros Estados. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 4,25, em uma escala de 01 a 05.

Os itens mais bem avaliados (nota superior a 4,3) dizem respeito à disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefones etc.); disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço; confiabilidade e certeza das respostas recebidas; proatividade da equipe durante o atendimento; e, cordialidade e atenciosidade da equipe. Já os itens com nota mais baixa (nota 4,09) foram: facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço; quantidade de interações com os meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone etc.); obtenção do serviço no prazo estipulado; e, resolução de problemas na obtenção do serviço.

Protocolo de documentos endereçados aos diversos setores da SPA

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 15 a 30/08/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 873 usuários

indicados pela Superintendência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 66 pessoas procederam com a avaliação.

Dos respondentes, 11 pessoas se identificaram como Cidadãos que conhecem ou tem alguma interação com a SPA e 55 pessoas como usuárias do serviço, sendo 25 em nome de pessoa física e as demais como pessoa jurídica. A respeito da localidade, 56 avaliadores indicaram ser do Estado de São Paulo, enquanto os demais indicaram ser de outros Estados.

Quanto à nota para o serviço, a média geral da avaliação foi de 8,38, em uma escala de 01 a 10. Em relação ao grau geral de insatisfação, apenas 03 pessoas indicaram insatisfação alta, sendo que o restante apontou como baixa e inexistente.

Obter patrocínio a projetos sociais, ambientais, culturais e esportivos

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 01 a 16/12/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 47 usuários indicados pela Superintendência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 01 pessoa procedeu com a avaliação.

A pessoa se identificou como usuária do serviço, sendo em nome de pessoa jurídica, localizada no Estado de São Paulo. A nota para o serviço foi de 10 em uma escala de 01 a 10.

Obter autorização para gravação de imagens no Porto Organizado de Santos

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 16 a 30/09/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 54 usuários indicados pela Superintendência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 01 pessoa procedeu com a avaliação.

A pessoa se identificou como usuária do serviço, em que o utilizou há mais de 06 meses, respondendo em nome de pessoa jurídica, localizada no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 03, em uma escala de 01 a 05.

Os itens mais bem avaliados (nota 04) dizem respeito à confiabilidade e certeza das respostas recebidas; proatividade da equipe durante o atendimento; e, cordialidade e atenciosidade da equipe. Já os itens com notas mais baixas (nota 02) foram: disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefones etc.); quantidade de interações com os meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone etc.); e, obtenção do serviço no prazo estipulado.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 05 a 16/09/2022, sendo disponibilizada aos Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, uma vez que, de acordo com o informado pelo gestor, à época, no período não houve solicitação do serviço para elaboração de relação de usuários.

Entretanto, não foram obtidas respostas na avaliação.

Obter análise de documentação de Saúde e Segurança Ocupacional

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 01 a 16/12/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 50 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 02 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, sendo uma em nome de pessoa física e a outra em nome de pessoa jurídica, todas localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 3,73 em uma escala de 01 a 05.

Obter credenciamento para execução de tratamentos fitossanitários

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 19 a 28/09/2022, sendo disponibilizada aos Conselheiros da SPA cadastrados naquela

plataforma, bem como aos usuários constantes na relação fornecida pela área gestora.

Entretanto, não houve avaliações para o serviço.

Obter credenciamento para abastecimento de combustíveis e óleos lubrificantes a embarcações

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 04 a 18/11/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 03 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 02 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, em nome de pessoa jurídica. A respeito da localidade, as pessoas indicaram ser de outros Estados. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 4,35, em uma escala de 01 a 05.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 17 a 31/08/2022, sendo disponibilizada aos Conselheiros da SPA cadastrados naquela plataforma, bem como aos usuários constantes na relação fornecida pela área gestora.

Entretanto, não houve avaliações para o serviço.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 05 a 19/10/2022, sendo disponibilizada aos Conselheiros da SPA cadastrados naquela plataforma, bem como aos usuários constantes na relação fornecida pela área gestora.

Entretanto, não houve avaliações para o serviço.

Obter autorização para intervenção em vegetação nas áreas do Porto Organizado

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 17 a 31/10/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 09 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 02 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, sendo uma respondente em nome de pessoa física e outra em nome de pessoa jurídica, ambas localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 4,5 em uma escala de 01 a 05.

Obter autorização para retirada de resíduos de embarcação

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 04 a 18/11/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 34 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 06 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, todas em nome de pessoa jurídica localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 3,18 em uma escala de 01 a 05.

O item mais bem avaliado (nota 04) diz respeito à facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço. Já os itens com notas mais baixas (nota inferior a 03) foram: disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefones etc.); tempo de espera para receber o resultado da solicitação/tempo total gasto na solicitação do serviço; e, resolução de problemas na obtenção do serviço.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 09 a 20/09/2022, sendo disponibilizada aos Conselheiros da SPA cadastrados naquela

plataforma, bem como aos usuários constantes na relação fornecida pela área gestora.

Entretanto, não houve avaliações para o serviço.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 17 a 31/10/2022, sendo disponibilizada aos Conselheiros da SPA cadastrados naquela plataforma, bem como aos usuários constantes na relação fornecida pela área gestora.

Entretanto, não houve avaliações para o serviço.

Obter atendimento às ocorrências na área do Porto de Santos

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 16 a 30/11/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 100 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 5 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, sendo uma em nome de pessoa física e as demais em nome de pessoa jurídica, todas localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 3,72, em uma escala de 01 a 05.

O item mais bem avaliado (nota 4,2) diz respeito à cordialidade e atenciosidade da equipe. Já o item com nota mais baixa (nota 3,2) foi tempo de espera para receber o resultado da solicitação/Tempo total gasto na solicitação do serviço.

Obter Autorização Especial de Trânsito - AET

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 01 a 16/11/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 11 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 04 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, sendo duas em nome de pessoa jurídica e duas em nome de pessoa física, todas localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 2,17, em uma escala de 01 a 05.

O item mais bem avaliado (nota de 2,75) diz respeito à cordialidade e atenciosidade da equipe. Já os itens com notas mais baixas (nota igual a 2,0) foram: facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço; disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço; requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço; quantidade de interações com os meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone etc.); quantidade de etapas necessárias para obter o serviço; e, confiabilidade e certeza das respostas recebidas.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 01 a 16/12/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 31 usuários, indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 02 pessoas procederam com a avaliação para ambos os serviços.

Uma pessoa se identificou como Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA e a segunda como usuária do serviço, todas em nome de pessoa jurídica, sendo ambas localizadas em outros Estados, fora de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 4,15 em uma escala de 01 a 05.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 16 a 30/11/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 240 usuários

indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 16 pessoas procederam com a avaliação.

Uma pessoa se identificou como Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA e as demais como usuárias do serviço, sendo três em nome de pessoa física e as restantes como pessoa jurídica. Quanto a localidade, uma pessoa indicou ser de outro Estado, e as demais localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 3,96 em uma escala de 01 a 05.

Os itens mais bem avaliados (média superior a 4,0) dizem respeito à obtenção do serviço no prazo estipulado, esclarecimento de dúvidas, confiabilidade e certeza das respostas recebidas e proatividade da equipe durante o atendimento. Já o item com nota mais baixa (média de 3,75) diz respeito ao tempo de espera para receber o resultado da solicitação/Tempo total gasto na solicitação do serviço.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 01 a 16/12/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 225 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 09 pessoas procederam com a avaliação.

Uma pessoa se identificou como Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA e as demais como usuárias do serviço, sendo uma em nome de pessoa física e as demais como pessoa jurídica. Quanto a localidade, duas pessoas indicaram ser de outros Estados, e as demais, localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 3,79 em uma escala de 01 a 05.

Os itens mais bem avaliados (média superior a 4,0) dizem respeito à disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço e facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço. Já os itens com nota mais baixa (média igual ou inferior a 3,5) dizem respeito à quantidade de interações com

os meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone etc.) e tempo de espera para receber o resultado da solicitação/Tempo total gasto na solicitação do serviço.

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 17/11 a 01/12/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 296 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 16 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, sendo uma em nome de pessoa física e as demais como pessoa jurídica, todas localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 3,98 em uma escala de 01 a 05.

O item mais bem avaliados (média igual a 4,4) diz respeito à facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço. Já os itens com nota mais baixa (média igual ou inferior a 3,7) dizem respeito ao tempo de espera para receber o resultado da solicitação/Tempo total gasto na solicitação do serviço e esclarecimento de dúvidas

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 01 a 16/12/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 31 usuários, indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 02 pessoas procederam com a avaliação para ambos os serviços.

Uma pessoa se identificou como Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA e a segunda como usuária do serviço, todas em nome de pessoa jurídica, sendo ambas localizadas em outros Estados, fora de São Paulo. Quanto às

perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 4,15 em uma escala de 01 a 05.

Obter autorização de acesso provisório no Sistema de Segurança Pública Portuária - SSPP

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 03 a 18/11/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 34 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 03 pessoas procederam com a avaliação.

Uma pessoa se identificou como Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA e as demais como usuárias do serviço, todas em nome de pessoa jurídica e localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 3,62 em uma escala de 01 a 05.

Os itens mais bem avaliados (média de 4,0) dizem respeito à disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefones etc.) e cordialidade e atenciosidade da equipe. Já o item com nota mais baixa (média de 3,00) diz respeito à quantidade de etapas necessárias para obter o serviço.

Obter levantamento de suspensão de credencial no Sistema de Segurança Pública Portuária - SSPP

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 03 a 18/11/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 111 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 07 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram usuárias do serviço, sendo 02 em nome de pessoa física e as demais como pessoa jurídica, todas localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 4,00 em uma escala de 01 a 05.

Os itens mais bem avaliados (média superior a 4,0) dizem respeito à facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço e quantidade de etapas necessárias para obter o serviço. Já os itens com nota mais baixa (média igual a 3,86) dizem respeito à quantidade de interações com os meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone etc.), tempo de espera para receber o resultado da solicitação/Tempo total gasto na solicitação do serviço, obtenção do serviço no prazo estipulado, esclarecimento de dúvidas e, cordialidade e atenciosidade da equipe

Efetuar cadastro de usuário no sistema Porto Sem Papel

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 16 a 30/09/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 41 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 03 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, sendo uma em nome de pessoa jurídica e duas em nome de pessoa física, todas localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 3,54, em uma escala de 01 a 05.

Os itens mais bem avaliados (nota 3,5) dizem respeito à facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço; disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefones, etc); Quantidade de etapas necessárias para obter o serviço; Tempo de espera para receber o resultado da solicitação/Tempo total gasto na solicitação do serviço; obtenção do serviço no prazo estipulado; confiabilidade e certeza das respostas recebidas. Já os itens com notas mais baixas (nota 3,0) foram: esclarecimento de dúvidas; proatividade da equipe durante o atendimento; e, cordialidade e atenciosidade da equipe.

Solicitação de Serviços e/ou Materiais via RSM

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 01 a 16/11/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 398 usuários

indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, 23 pessoas procederam com a avaliação.

Quanto à identificação dos avaliadores, 02 pessoas se identificaram como cidadãos que conhecem ou tem alguma interação com a SPA, as demais identificaram-se como usuárias do serviço, sendo 09 avaliações em nome de pessoa física e 14 em nome de pessoa jurídica, 04 pessoas indicaram ser de outros Estados, as demais estão localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 3,75, em uma escala de 01 a 05.

Os itens mais bem avaliados (nota 3,7) dizem respeito à facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço; disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefones, etc); e, disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço. Já os itens com notas mais baixas (nota igual ou inferior a 3,6) foram: quantidade de interações com os meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone etc.) e, esclarecimento de dúvidas.

Obter instalação de ponto de água e/ou de esgoto

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 19 a 29/08/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 12 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 01 pessoa procedeu com a avaliação, sendo que a média geral foi de 3,77, em uma escala de 01 a 05.

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

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 01 a 16/11/2022, sendo disponibilizada aos Conselheiros da SPA cadastrados naquela plataforma, bem como aos usuários constantes na relação fornecida pela área gestora.

Entretanto, não houve avaliações para o serviço.

Solicitação de desligamento/interrupção de energia

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 01 a 16/11/2022, sendo disponibilizada aos Conselheiros da SPA cadastrados naquela plataforma, bem como aos usuários constantes na relação fornecida pela área gestora.

Entretanto, não houve avaliações para o serviço.

Obter análise de projetos de infraestrutura relacionados ao Porto

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 03 a 17/10/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 13 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 02 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, sendo uma respondente em nome de pessoa física e outra em nome de pessoa jurídica, ambas localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 2,35, em uma escala de 01 a 05.

Os itens mais bem avaliados (média 03) dizem respeito à disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço; esclarecimento de dúvidas; Confiabilidade e certeza das respostas recebidas; e, cordialidade e atenciosidade da equipe. Já os itens com notas mais baixas (média inferior a 02) foram: tempo de espera para receber o resultado da solicitação/Tempo total gasto na solicitação do serviço e obtenção do serviço no prazo estipulado.

Obter certificado de operador portuário

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 17 a 31/10/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, somente 02 pessoas procederam com a avaliação, do total de 65 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários.

Ambos os respondentes se identificaram como usuários do serviço, representantes de pessoa jurídica, localizadas no Estado de São Paulo. Quanto ao resultado das perguntas escalonadas, o serviço teve média de 4,27, em uma escala de 01 a 05, sendo que por item, a média mais alta foi de 4,5 e a mais baixa de 04.

Obter serviços gerais relacionados a contratos de arrendamento

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 05 a 16/09/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 50 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 03 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, representantes de pessoa jurídica, sendo duas localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 04, em uma escala de 01 a 05.

O item mais bem avaliado (média 05) diz respeito à cordialidade e atenciosidade da equipe. Já o item com nota mais baixa (média de 3,3) foi facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço.

Contestar faturas

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 21 a 30/09/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 224 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 06 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias do serviço, sendo duas respondentes em nome de pessoa física e quatro em nome de pessoa jurídica, todas localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 2,71, em uma escala de 01 a 05.

Os itens mais bem avaliados (média superior a 03) dizem respeito à facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço; obtenção do serviço no prazo estipulado; confiabilidade e certeza das respostas recebidas; proatividade da equipe

durante o atendimento; e, cordialidade e atenciosidade da equipe. Já os itens com notas mais baixas (média igual ou inferior a 2,5) foram: disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefones etc.); quantidade de interações com os meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone etc.); disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço; e, resolução de problemas na obtenção do serviço.

Obter restituições financeiras oriundas do faturamento, por nota de crédito

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 07 a 21/10/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 224 usuários indicados pela Gerência mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 01 pessoa procedeu com a avaliação.

A pessoa se identificou como usuário do serviço, sendo respondente em nome de pessoa jurídica, localizada no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média dessa avaliação foi de 4,62 em uma escala de 01 a 05.

Obter declaração de inexistência de débitos e de atestado de adimplência

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 04 a 18/11/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 45 usuários indicados pela Supervisão mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 02 pessoas procederam com a avaliação.

As pessoas se identificaram como usuárias dos serviços, sendo ambas em nome de pessoa jurídica, localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 3,15 em uma escala de 01 a 05.

O item mais bem avaliado (média igual a 4) diz respeito à Proatividade da equipe durante o atendimento. Já o item com nota mais baixa (média de 2) foi disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço.

Cadastrar usuários/empresas para usuários de serviços e sistema Supervia

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 12 a 23/09/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 187 usuários indicados pela Supervisão mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 08 pessoas procederam com a avaliação.

Uma pessoa se identificou como Cidadão que conhece ou tem alguma interação com a SPA e as demais como usuárias do serviço, todas em nome de pessoa jurídica, sendo uma pessoa localizada em outro Estado e as demais localizadas no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 4,25 em uma escala de 01 a 05.

O item mais bem avaliado (média igual a 4,63) diz respeito à cordialidade e atenciosidade da equipe. Já o item com nota mais baixa (média de 3,88) foi disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço.

Obter devolução de fianças/seguros de operação

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 18 a 31/10/2022, sendo disponibilizada aos Conselheiros da SPA cadastrados naquela plataforma, bem como aos usuários constantes na relação fornecida pela área gestora.

Entretanto, não houve avaliações para o serviço.

Obter devolução de valores

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 03 a 17/10/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 33 usuários indicados pela Supervisão mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 01 pessoa procedeu com a avaliação.

A pessoa se identificou como usuária do serviço, sendo em nome de pessoa jurídica, localizada no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 1,0 em uma escala de 01 a 05.

Efetuar garantia em moeda corrente-caução

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 22 a 31/08/2022, sendo disponibilizada aos Conselheiros da SPA cadastrados naquela plataforma, bem como aos usuários constantes na relação fornecida pela área gestora.

Entretanto, não houve avaliações para o serviço.

Registrar Fianças, Seguros ou Caução Garantia para operações/serviços

A pesquisa referente a esse serviço ficou aberta para avaliação no período de 16 a 30/11/2022. Do universo acionado para resposta à pesquisa, 32 usuários indicados pela Supervisão mais os Conselheiros da SPA cadastrados na Plataforma de Conselho de Usuários, apenas 01 pessoa procedeu com a avaliação.

A pessoa se identificou como usuária do serviço, sendo em nome de pessoa jurídica, localizada no Estado de São Paulo. Quanto às perguntas escalonadas, a média geral da avaliação foi de 2,54 em uma escala de 01 a 05

Efetuar cadastro de fornecedores

Não houve realização da pesquisa em razão do cadastro ser efetivamente realizado no “Serviço de cadastro de fornecedores da Administração Pública”, do Ministério da Economia.

4. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

Em atendimento à legislação, as pesquisas devem ser realizadas, no mínimo, anualmente. Entretanto, mesmo que o ciclo avaliativo não esteja aberto, os cidadãos, mesmo os que não se registraram como Conselheiro de Usuários da SPA, podem, a qualquer momento, acionar a Ouvidoria da Companhia para exercer seu papel na participação e controle social. Por meio dos canais disponíveis, o usuário poderá registrar manifestações quanto aos serviços que a SPA oferece.

Canais

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR: falabr.cgu.gov.br

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

Atendimento por telefone: (13) 3202-6436 ou (13)3202-6565 – opção 1

Atendimento por e-mail: sic@brssz.com; ouvidor@brssz.com; ouvidoria@brssz.com

Ademais, informações a respeito das atividades da Gerência de Ouvidoria podem ser verificadas em sua página, no site do Porto de Santos:

<http://www.portodesantos.com.br/santos-port-authority/governanca-corporativa/ouvidoria/>

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações expostas, observa-se que, em que pese a pouca adesão de respondentes, os serviços oferecidos pela SPA possuem avaliação média satisfatória, demonstrando a preocupação da Companhia quanto a qualidade, facilidade e processos relacionados ao oferecimento dos serviços.

No decorrer de 2022 diversos serviços foram modernizados a fim de propiciar agilidade, otimização e simplificação para os usuários.

GERÊNCIA DE OUVIDORIA