



GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO DE MERCADO - GEPLAM

# RELATÓRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

# Relatório da Pesquisa de Satisfação da CDP

## Janeiro/2025

### 1. Apresentação

Com intuito de promover a mensuração dos Indicadores Estratégicos do Planejamento Estratégico 2021 – 2025 desta Companhia, temos neste relatório em destaque o indicador de Satisfação do Cliente, e para tal mensuração foi aplicada uma Pesquisa de Satisfação dos Clientes/Usuários da CDP.

A presente pesquisa de satisfação foi elaborada pela Gerência de Planejamento de Mercado – GEPLAM, com auxílio da Assessoria de Comunicação - ASSCOM, com tópicos pertinentes e tornando outros mais didáticos ao entendimento do público alvo.

A escala Likert mensura o grau de concordância ou discordância em relação a um determinado objeto. No caso da presente pesquisa, é mensurado o nível de satisfação dos clientes quanto aos serviços prestados pela CDP. Em resumo:

“Qual o seu nível de satisfação quanto à/ao ?”

E as alternativas de respostas seriam uma escala Likert\* de 1 a 10, onde 1 representaria o menor grau de satisfação e o 10 representaria o maior grau de satisfação. Desta forma conseguimos melhor aproveitamento e compreensão dos respondentes.

\*A escala Likert ou escala de Likert é um tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários, e é a escala mais usada em pesquisas de opinião.

A pesquisa ficou disponibilizada em forma de formulário aos entrevistados entre os dias 09 de dezembro de 2024 e 31 de janeiro de 2025, através de um link de acesso enviado por e-mail aos clientes, para posterior análise dos dados e elaboração do relatório dos resultados. A CDP pretende realizar esta pesquisa junto aos seus clientes externos com o objetivo de medir seu grau de satisfação com relação ao atendimento, a serviços prestados e à situação da infraestrutura dos portos. Possui o objetivo de identificar os aspectos que os clientes consideram satisfatórios e permite identificar pontos fracos e fortes do atendimento oferecido.

Os resultados são apresentados graficamente e analisados mediante a apresentação dos mesmos. Pretende-se manter esta pesquisa anualmente, para

acompanhamento deste indicador e para verificar a evolução dos índices de satisfação e insatisfação dos clientes externos.

## **2. METODOLOGIA**

### **2.1. Campo de aplicação da pesquisa**

A pesquisa foi enviada para um total de 193 (cento e noventa e três) clientes externos, e os dados coletados são provenientes de 8 (oito) respondentes, de três perfis de clientes, das unidades portuárias administradas pela CDP (Porto de Belém, Terminal de Miramar, Terminal de Outeiro, Porto de Santarém, Porto de Vila do Conde, Porto de Itaituba), a saber:

1. Arrendatários;
2. Agente Marítimo;
3. Cessionário;
4. Operador Portuário;
5. Órgãos Intervenientes / Anuentes;
6. Praticagem.

### **2.2. Dimensões dos serviços oferecidos em avaliação**

1. Tempo de espera na portaria da unidade portuária;
2. As condições da infraestrutura aquaviária (profundidade adequada, balizamento, sinalização e áreas de fundeio);
3. As condições da infraestrutura de acostagem (píer/berço, cabeços, defensas e instalações fixas no cais);
4. As vias de acesso internas do porto (infraestrutura terrestre);
5. Os espaços para armazenagem de carga na área pública – infraestrutura de armazenagem (armazéns, silos, tanques e pátios);
6. Serviços de pesagem (balanças) na unidade portuária;
7. Serviços de abastecimento de água, energia e combustíveis;

8. Administração das escalas de navios (line-up) conduzidas pelo porto ou unidade portuária;
9. Atendimento da guarda portuária;
10. Atendimento da administração da unidade portuária;
11. Atendimento das necessidades/demandas dos clientes/usuários pela área de relações comerciais e gestão de contratos;
12. Atendimento pelo Sistema de Gerenciamento Portuário.
13. Atendimento das necessidades/demandas dos clientes/usuários pela área financeira da Companhia.

### **2.3. Método de aplicação da pesquisa**

A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado no *Google Docs*, cujo endereço eletrônico foi divulgado por campanha de e-mail, através de *mailinglist* em comunicação direta aos gestores e colaboradores das entidades e empresas usuárias de serviços da CDP.



Imagem: Arte divulgação Pesquisa de Satisfação CDP (Fonte: Autoria ASSCOM-CDP)

### 3. RESULTADOS

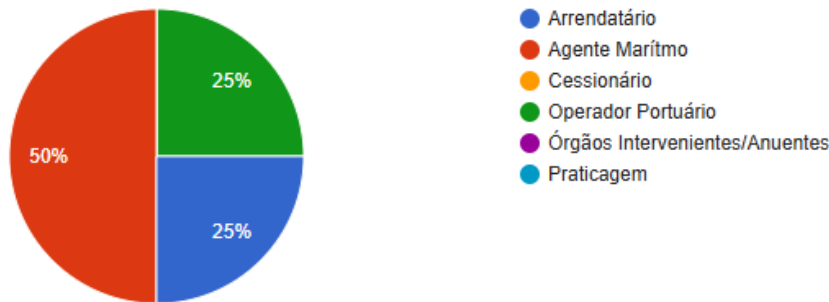
#### 3.1. Perfil de clientes

Como resultado, obtivemos um retorno de 08 (oito) formulários preenchidos pelos clientes, de um universo total de 193 (cento e noventa e três) clientes. A representatividade dos respondentes é de 4,15% do universo disponível.

1 - Com qual grupo de usuário você se identifica?

 Copiar gráfico

8 respostas



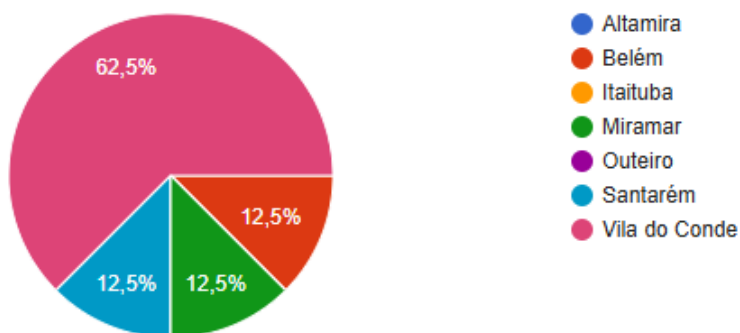
Dentre os respondentes tivemos os seguintes números de respostas:

Grupo	Nº de respostas
Arrendatário	2
Agente Marítimo	4
Cessionário	0
Operador Portuário	2
Órgãos Intervenientes/Anuentes	0
Praticagem	0

2 - Qual foi a unidade portuária de referência de seu atendimento?

 Copiar gráfico

8 respostas



Dentre as avaliações por unidades portuárias temos os seguintes números de respostas:

Unidade Portuária	Nº de respostas
Altamira	0
Belém	1
Itaituba	0
Miramar	1
Outeiro	0
Santarém	1
Vila do Conde	5

Sem respostas para os Portos de Altamira e Itaituba e para o Terminal de Outeiro.

### 3.2. Índice de Satisfação

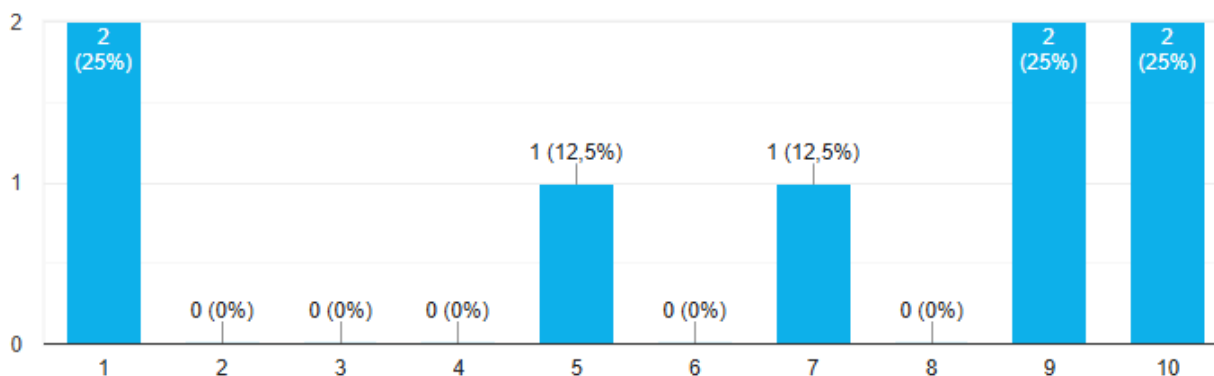
Os gráficos a seguir apresentam as avaliações das 13 (doze) dimensões dos serviços oferecidos avaliados por nosso público alvo.

#### 3.2.1. Tempo de espera na portaria da unidade portuária

3 - Qual o seu nível de satisfação com o tempo de espera na portaria da unidade portuária? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

 Copiar gráfico

8 respostas



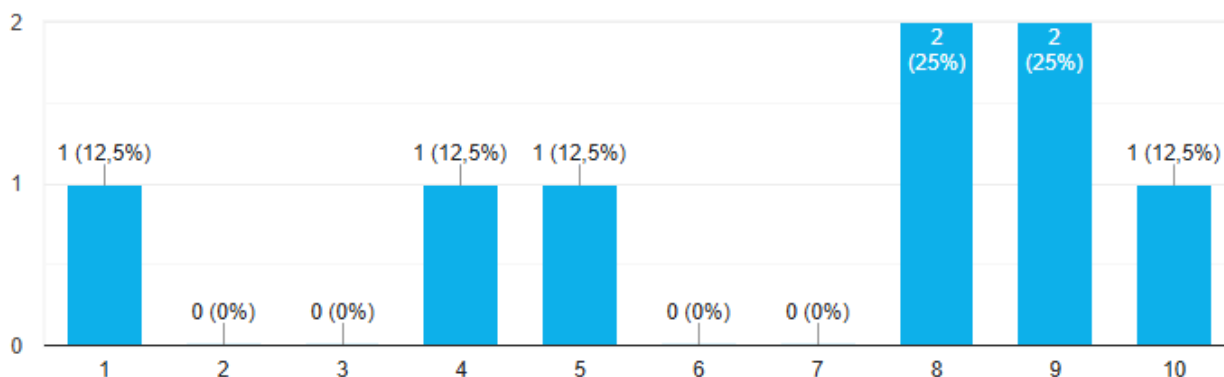
As respostas colhidas estão expostas no gráfico acima, sendo que a média das respostas mostra o resultado de **6,50**, ou seja, o índice de satisfação da dimensão "Tempo de espera na portaria da unidade portuária" é de **65,0%**.

### 3.2.2. As condições da infraestrutura aquaviária (profundidade adequada, balizamento, sinalização e áreas de fundeio)

4 - Qual o seu nível de satisfação com as condições da infraestrutura aquaviária (profundidade adequada, balizamento, sinalização e áreas de fundeio)? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

[Copiar gráfico](#)

8 respostas



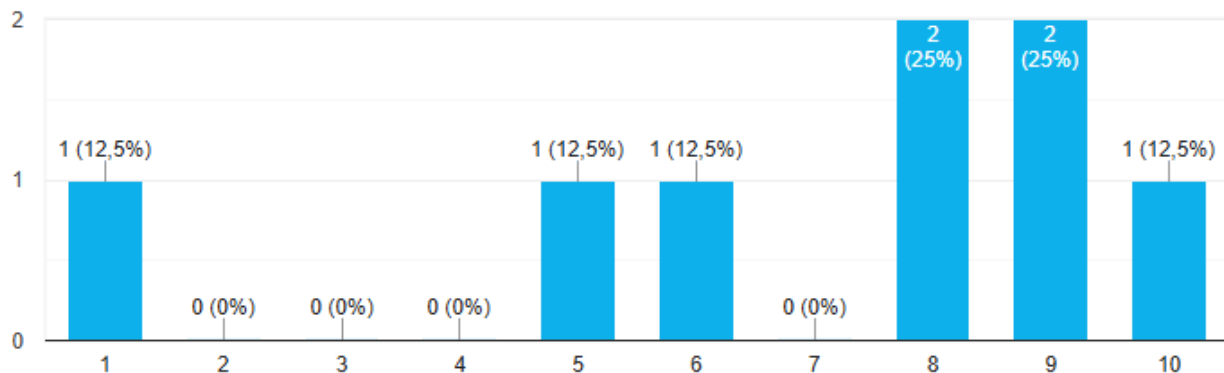
Na dimensão do serviço “As condições da infraestrutura aquaviária (profundidade adequada, balizamento, sinalização e áreas de fundeio)”temos média dos resultados **6,75**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **67,50%**.

### 3.2.3. As condições da infraestrutura de acostagem (píer/berço, cabeços, defensas e instalações fixas no cais)

5 - Qual o seu nível de satisfação com as condições da infraestrutura de acostagem (pier/berço, cabeços, defensas e instalações nas faixas do cais)? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

[Copiar gráfico](#)

8 respostas



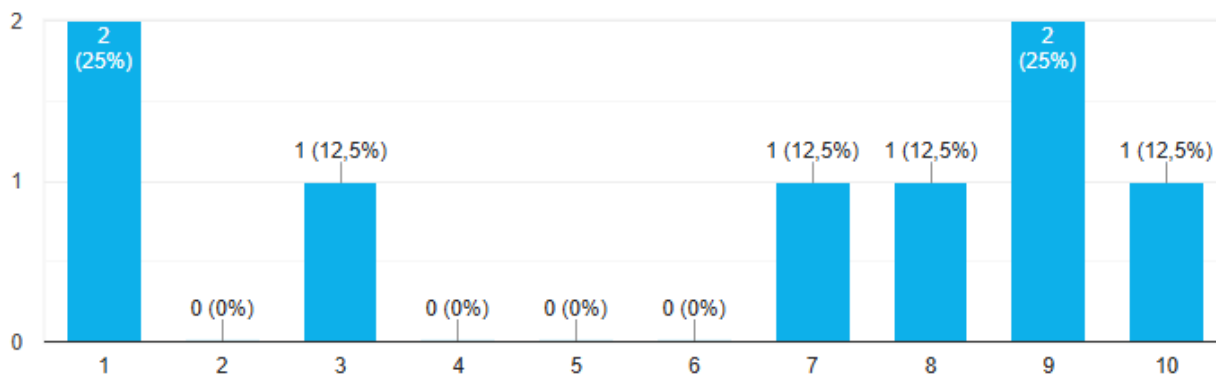
Na dimensão do serviço “As condições da infraestrutura de acostagem (píer/berço, cabeços, defensas e instalações fixas no cais)” temos média dos resultados de **7,00**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **70,0%**.

### 3.2.4. As vias de acesso internas do porto (infraestrutura terrestre)

6 - Qual o seu nível de satisfação com as vias de acesso internas do porto (infraestrutura terrestre)? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

[Copiar gráfico](#)

8 respostas



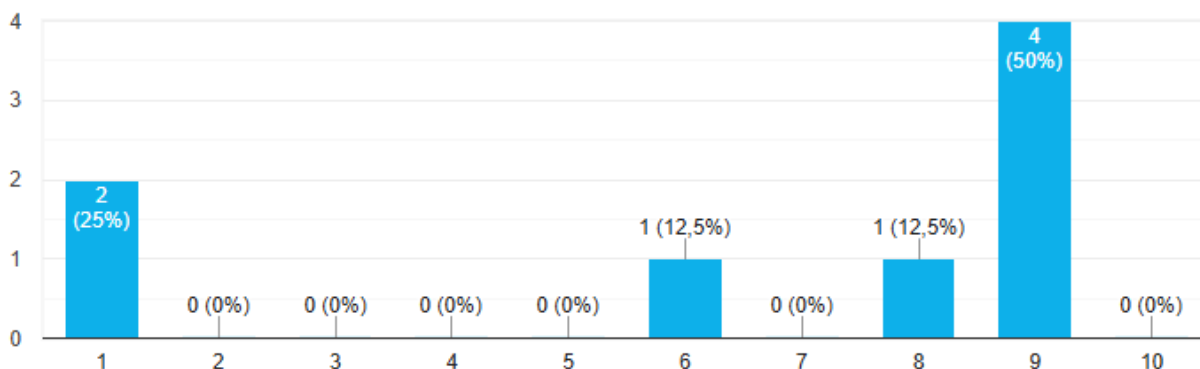
Na dimensão do serviço “As vias de acesso internas do porto (infraestrutura terrestre)” temos média dos resultados **6,00**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **60,00%**.

### 3.2.5. Os espaços para armazenagem de carga na área pública – infraestrutura de armazenagem (armazéns, silos, tanques e pátios)

7 - Qual o seu nível de satisfação com os espaços para armazenagem de carga na área pública (armazéns, silos, tanques e pátios)? Gentileza desconsiderar áreas arrendadas/cedidas (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

[Copiar gráfico](#)

8 respostas



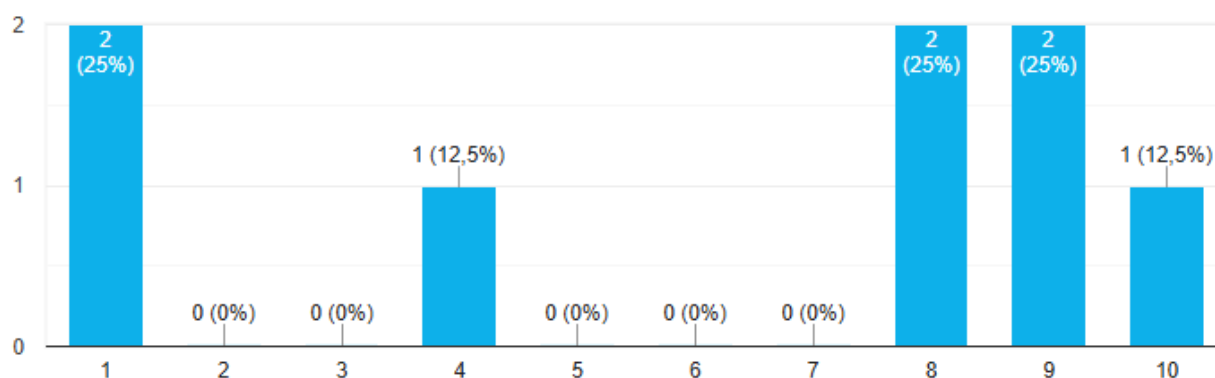
Na dimensão do serviço “Os espaços para armazenagem de carga na área pública – infraestrutura de armazenagem (armazéns, silos, tanques e pátios)”, temos média dos resultados **6,50**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **65,00%**.

### 3.2.6. Serviços de pesagem (balanças) na unidade portuária

8 - Qual o seu nível de satisfação com os serviços de pesagem (balanças) na unidade portuária? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

 Copiar gráfico

8 respostas



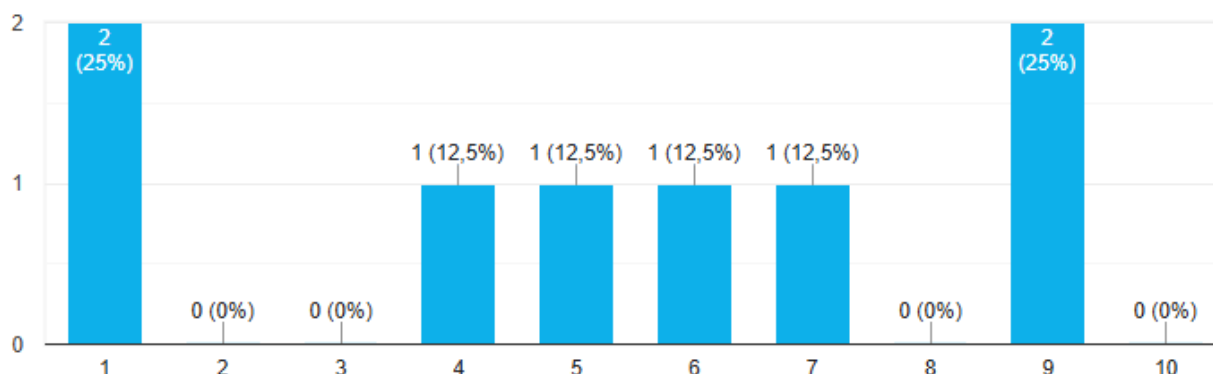
Na dimensão do serviço “Serviços de pesagem (balanças) na unidade portuária” temos média dos resultados igual a **6,25**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **62,50%**.

### 3.2.7. Serviços de abastecimento de água, energia e combustíveis

9 - Qual o seu nível de satisfação com os serviços de abastecimento de água, energia e combustíveis? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

 Copiar gráfico

8 respostas



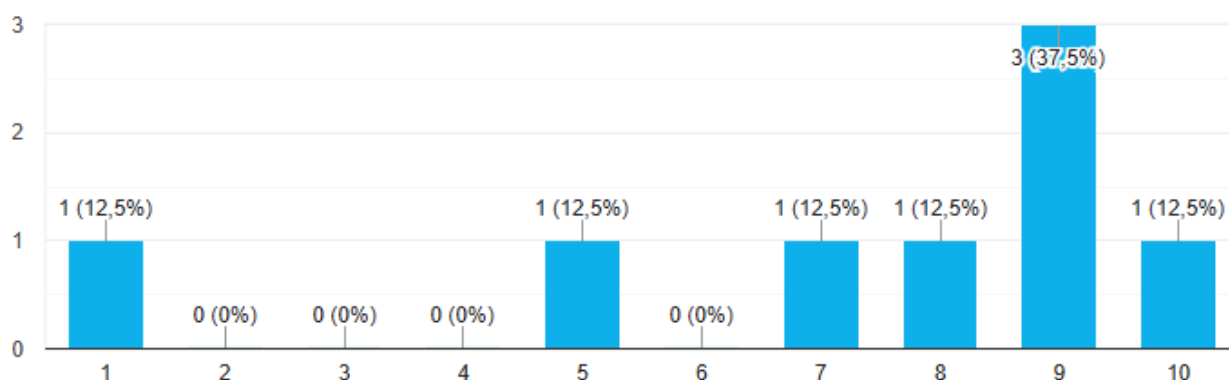
Na dimensão do serviço “Serviços de abastecimento de água, energia e combustíveis” temos média dos resultados de **5,25**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **52,50%**.

### 3.2.8. Administração das escalas de navios (line-up) conduzidas pelo porto ou unidade portuária

10 - Qual o seu nível de satisfação geral quanto à administração das escalas de navios (line-up) conduzidas pelo porto? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

Copiar gráfico

8 respostas



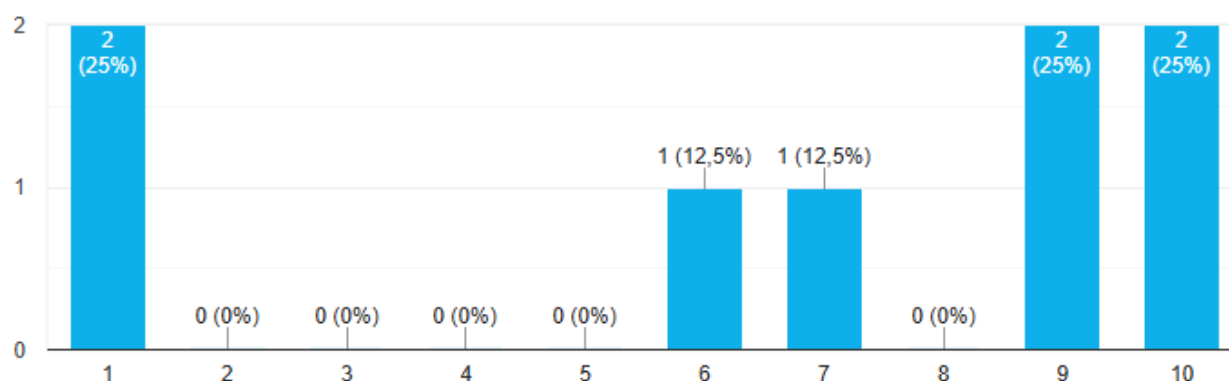
Na dimensão do serviço “Administração das escalas de navios (line-up) conduzidas pelo porto ou unidade portuária” temos média aritmética dos resultados igual a **7,25**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **72,5%**.

### 3.2.9. Atendimento da Guarda Portuária

11 - Qual o seu nível de satisfação com o atendimento da Guarda Portuária? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

Copiar gráfico

8 respostas



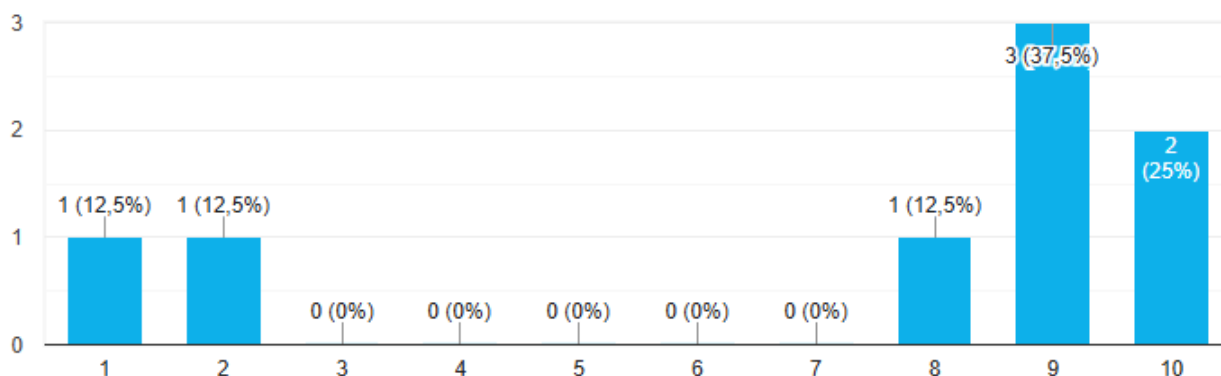
Na dimensão do serviço “Atendimento da Guarda Portuária” temos média dos resultados igual a **6,62**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **66,20%**.

### 3.2.10. Atendimento da administração da unidade portuária

12 - Qual o seu nível de satisfação com o atendimento da Administração da unidade portuária? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

Copiar gráfico

8 respostas



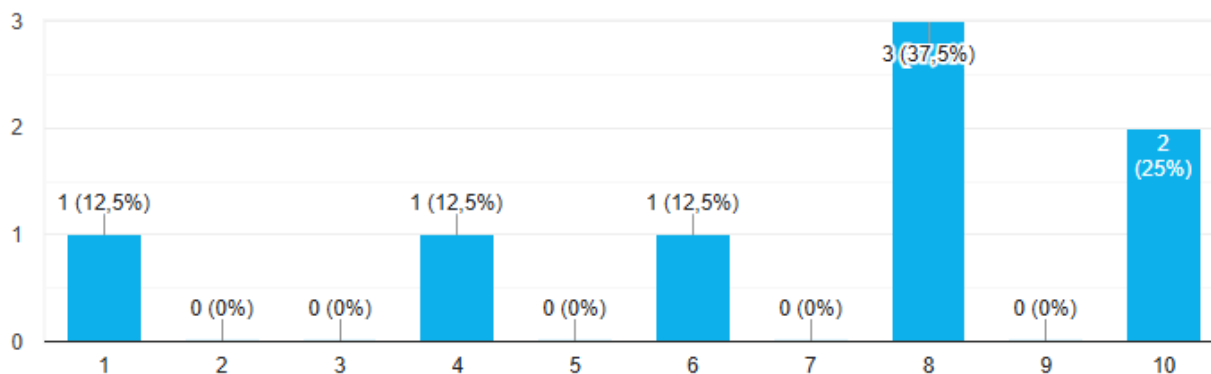
Na dimensão do serviço “Atendimento da administração da unidade portuária” temos média ponderada dos resultados **7,25**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **72,50%**.

### 3.2.11. Atendimento das necessidades/demandas dos clientes/usuários pela área de relações comerciais e gestão de contratos.

13 - Qual o seu nível de satisfação com o atendimento das suas necessidades/demandas pela área de relações comerciais e gestão de contratos? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

Copiar gráfico

8 respostas



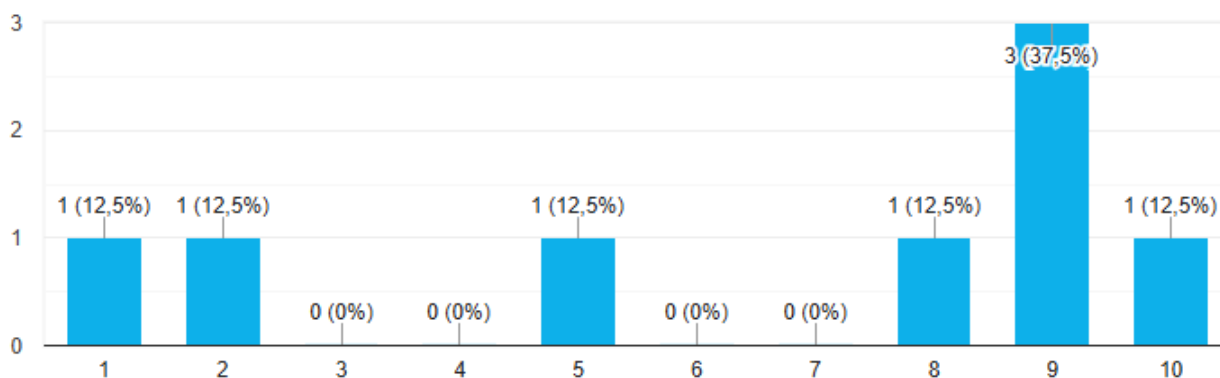
Na dimensão do serviço “Atendimento das necessidades/demandas dos clientes/usuários pela área de relações comerciais e gestão de contratos” temos média dos resultados de **6,87**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **68,70%**.

### 3.2.12. Atendimento por meio do Sistema de Gerenciamento Portuário.

14 - Qual o seu nível de satisfação com o Sistema de Gerenciamento Portuário utilizado pela CDP onde são realizado os agendamentos de embarcações e solicitação de serviços? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

 Copiar gráfico

8 respostas



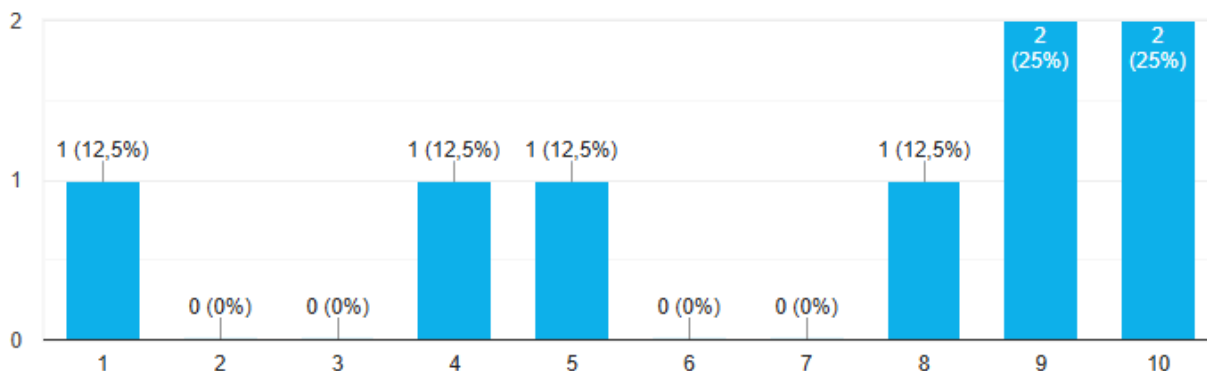
Na dimensão "Atendimento por meio do Sistema de Gerenciamento Portuário" temos média dos resultados de **6,62**, ou seja, o índice de satisfação nesta dimensão é de **66,20%**.

### 3.2.13. Atendimento das necessidades/demandas dos clientes/usuários pela área financeira da Companhia.

15 - Qual o seu nível de satisfação com o atendimento das suas necessidades/demandas pela área financeira da Companhia? (sendo "10" o nível máximo de satisfação, e "1" o nível mínimo de satisfação).

 Copiar gráfico

8 respostas



Na dimensão do serviço “Atendimento das necessidades/demandas dos clientes/usuários pela área financeira da Companhia” temos média dos resultados de **7,00**, ou seja, o índice de satisfação esta dimensão é de **70,00%**.

### Quadro geral de avaliações

Dimensões dos Serviços Prestados	Escala de Avaliação
Tempo de espera na portaria da unidade portuária	65,00%
As condições da infraestrutura aquaviária (profundidade adequada, balizamento, sinalização e áreas de fundeio)	67,50%
As condições da infraestrutura de acostagem (píer/berço, cabeços, defensas e instalações fixas no cais)	70,00%
As vias de acesso internas do porto (infraestrutura terrestre)	60,00%
Os espaços para armazenagem de carga na área pública – infraestrutura de armazenagem (armazéns, silos, tanques e pátios)	65,00%
Serviços de pesagem (balanças) na unidade portuária	62,50%
Serviços de abastecimento de água, energia e combustíveis	52,50%
Administração das escalas de navios (line-up) conduzidas pelo porto ou unidade portuária	72,50%
Atendimento da guarda portuária	66,20%
Atendimento da administração da unidade portuária	72,50%
Atendimento das necessidades/demandas dos clientes/usuários pela área de relações comerciais e gestão de contratos	68,70%
Atendimento por meio do Sistema de Gestão Portuária	66,20%
Atendimento das necessidades/demandas dos clientes/usuários pela área financeira da Companhia	70,00%
<b>Média Geral</b>	<b>66,05%</b>

Na avaliação dos clientes as dimensões melhor avaliadas foram: “Administração das escalas de navios (line-up) conduzidas pelo porto ou unidade portuária.” e “Atendimento da administração da unidade portuária”, alcançando **72,50%**; e a dimensão com a pior avaliação é a “Serviços de abastecimento de água, energia e combustíveis” com índice de satisfação de **52,50%**.

No geral, a avaliação média total das respostas coletadas em todas as dimensões pesquisadas é de **66,05%**.

A pesquisa proposta atende a uma avaliação geral da satisfação dos clientes quanto aos serviços oferecidos pela CDP.

#### **4. Aprendizado, sugestões de melhorias e conclusão**

A pesquisa executada trouxe uma “luz” sobre os níveis de satisfação dos clientes e aponta para algumas melhorias necessárias nos serviços prestados pela Companhia. Em que pese algumas situações já serem de conhecimento da gestão portuária, com contratos e projetos em andamento, a percepção dos clientes é essencial para entender como administrar efetivamente o patrimônio e serviços disponíveis para uso portuário, pois serve de ferramenta para tomada de decisão.

Esta pesquisa foi realizada em um pequeno universo de clientes selecionados de acordo com sua relação com a Companhia, com o intuito de utilizar os clientes e usuários mais importantes e aptos a avaliarem os serviços prestados.

A utilização da escala Likert (1 a 10) faz com que a pesquisa não tenha caráter intuitivo na apuração das respostas do ponto de vista do avaliador, sendo efetiva para avaliar numericamente o grau da satisfação do usuário.

Foi realizada pela área de Planejamento de Mercado da CDP - GEPLAM, área técnica a qual lida diretamente com os clientes. A Assessoria de Comunicação prestou apoio na criação do material de divulgação e na discussão técnica das dimensões a serem avaliadas pela referida pesquisa quando demandada pelo setor responsável.

Ademais, sugerimos que esta pesquisa seja realizada em periodicidade anual, para apuração dos indicadores de gestão estratégica - Índice de Satisfação dos Clientes da CDP, com amadurecimento das perguntas, análise estatística e alcance dos clientes de interesse.

#### **5. Comentários enviados pelos clientes**

Alguns clientes aproveitaram o campo COMENTÁRIOS do Formulário da Pesquisa para registrar sugestões, elogios, críticas e comentários adicionais para CDP, a saber:

"O sistema oferecido pela CDP precisa de um reestruturação completa, dispomos de infraestruturas precárias e sem suporte aos arrendatários, piers com calados que não atendem as necessidades de atracções do combustível, sistema de cadastro de operações muito ultrapassados, ausência de suporte aos Arrendatários, um Porto que opera de forma precária sem oferecer uma infraestrutura segura."

"melhorar a ruas dentro do porto e não frente, portão de entrada, balanças e principalmente atendimento dos guardas portuários com o publico, pois não são cortes."

"A guarda portuaria de Vila do Conde, dada as limitações do sistema, tem sido muito atenciosa"