

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO





DESENVOLVIDO POR:

OUVIDORIA

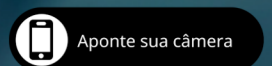
Rua Dom Gerardo nº 35 - 10º andar
CEP. 20090- 905 Centro - RJ
Telefone/Fax: (21) 97289-9406
ouvidoria@portosrio.gov.br

Disponível em:

<http://www.portosrio.gov.br/ouvidoria-geral>

Permitida a reprodução parcial ou total
desde que citada a fonte.

Imagens: Acervo PortosRio e Canva®



COMPOSIÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente

THAIRYNE JESSICA MARTINS DE OLIVEIRA

Membros do CONSAD

EDUARDO HENN BERNARDI

RUY FLAKS SCHNEIDER

LUIZ ANTONIO CORREIA DE CARVALHO

JURANDIR LEMOS FILHO

JESUALDO CONCEIÇÃO DA SILVA

CLÁUDIO DE JESUS MARQUES SOARES

OUVIDORIA-GERAL

DAYANE APARECIDA ALVES LOPES LOBO

Ouvidora-Geral

ROBERTA CORSEUIL CARVALHAES

Especialista Portuária

DIRETORIA EXECUTIVA

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO

Diretor-Presidente

FRANCISCO LEITE MARTINS NETO

Diretor Administrativo Financeiro - Substituto

RONALDO FUCCI

Diretor de Gestão Portuária

ANTONIO CARLOS DA GLÓRIA SARDINHA

Diretor de Negócios e Sustentabilidade





SUMÁRIO

- 5 **1 - APRESENTAÇÃO**
- 5 **2 - INTRODUÇÃO**
- 6 **3 - CONSELHO DE USUÁRIOS**
- 6 **4 - FORÚM DE MELHORIA**
- 7 **5- RESULTADO CONSOLIDADO**
- 7 **6- CONCLUSÃO**



1 – APRESENTAÇÃO

A **ouvidoria é o espaço de comunicação entre a organização e seu público**, visando fortalecer os mecanismos de cidadania e qualificar a gestão a partir dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade administrativa, publicidade e eficiência .

Por determinação da Lei nº 13.460/2017, os órgãos e as entidades públicas deverão realizar avaliações dos serviços que prestam, continuamente, em relação à satisfação dos usuários, à qualidade do seu atendimento, ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos, referentes à quantidade de manifestações recebidas, às medidas de melhoria e aperfeiçoamento adotados.

2 – INTRODUÇÃO

A pesquisa de satisfação é uma estratégia dos órgãos prestadores de serviço público, em que a sua principal função é receber feedback dos serviços prestados, que poderão ser transformados em oportunidades de melhorias desses serviços.

Pode-se dizer que a ferramenta permite conhecer a percepção do usuário sobre o atendimento das demandas para além das expectativas de quem o ofertou. Apesar dos detalhes que a pesquisa de satisfação pode garantir, ela é realizada por meio de um processo muito simples.

A PortosRio utiliza a Plataforma virtual de Conselho de Usuários como principal canal de avaliação dos nossos serviços. Entretanto, caso tenha dificuldade para acessar a plataforma, a enquete também está disponível no site da empresa.



3 – CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários de um Serviço Público é o conjunto de voluntários que se inscreveram na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente.

Qualquer cidadão interessado pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual.

Ao longo do exercício de 2023, a PortosRio obteve 37 (trinta e sete) conselheiros voluntários cadastrados na Plataforma virtual de Conselho de Usuários da Controladoria Geral da União. Considerando que no início do ano o número de conselheiro voluntário era inferior a 30 (trinta), disponibilizamos a pesquisas em formato aberto na Plataforma da CGU e no site da PortosRio.

Para a coleta dos dados do relatório utilizamos a enquete da Plataforma virtual (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>) e a pesquisa disponibilizada no site da PortosRio (<https://portosrio.gov.br/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>), ambas acessíveis por qualquer cidadão.

4 - FORÚM DE MELHORIA

Avaliamos periodicamente as propostas de melhoria, destinadas a PortosRio, registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos e nas enquetes disponibilizadas diretamente no site da empresa. Entretanto, não houve registro de proposta de melhoria em todo o ano de 2023.

Juntos por sua

SATISFAÇÃO



5 - RESULTADO CONSOLIDADO

A avaliação do resultado da pesquisa de satisfação, referente ao exercício de 2023, ficou comprometido, uma vez que somente 1 (um) conselheiro avaliou os serviços prestados pela PortosRio na Plataforma de Conselho de Usuários.

O serviço avaliado foi “**Atendimento à imprensa**”.

A ouvidoria não descartou dados na consolidação das consultas apresentadas a seguir:

Gostaríamos de saber se é?

Jornalista/ Empregados da PortosRio/ Outros



Outros
100%

Qual nota o (a) senhor (a) atribui para o **atendimento** prestado pelos empregados da Assessoria de Comunicação?



Muito satisfeito
100%

Qual nota o (a) senhor(a) atribui à **qualidade** do serviço prestado?



Muito satisfeito
100%

Seu atendimento foi?



Fala.BR
100%

Com relação ao **tempo**, qual nota o (a) senhor (a) atribui ao desempenho da Assessoria de Comunicação nas respostas aos questionamentos enviados?



Muito satisfeito
100%

Qual nota o (a) senhor(a) atribui às **notícias** disponibilizadas **no site** da PortosRio?



Muito satisfeito
100%

Considerando aspectos como facilidade de acesso, clareza e precisão, que nota o(a) senhor(a) atribui à **qualidade das informações prestadas** pela Assessoria de Comunicação nos diversos canais disponíveis (telefone, e-mail, atendimento pessoal)



Totalmente Insatisfeito
100%

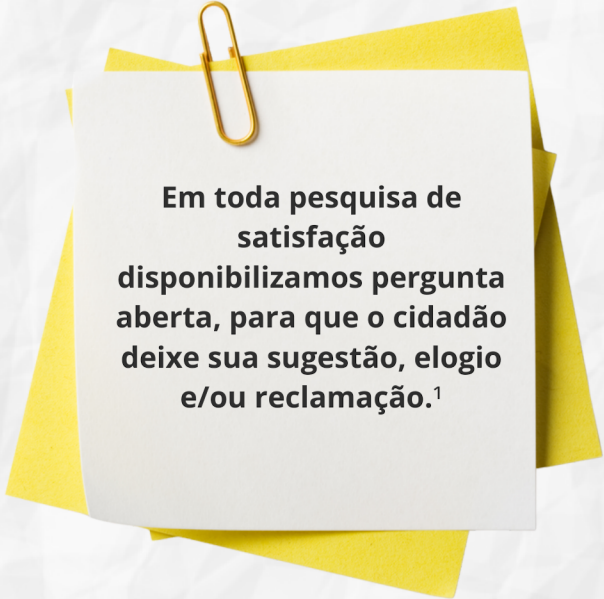
Se o(a) senhor(a) pudesse atribuir **uma única nota** para avaliar o serviço prestados pela Assessoria de Comunicação, que nota o(a) senhor(a) daria?



Totalmente Insatisfeito
100%

6 - CONCLUSÃO

Cada vez que a sociedade responde a pesquisa de satisfação, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e os pontos a serem melhorados no processo de gestão. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.



Em toda pesquisa de satisfação disponibilizamos pergunta aberta, para que o cidadão deixe sua sugestão, elogio e/ou reclamação.¹

Em 19/02/2024.
Dayane Lobo
Ouvidora-Geral

¹ Em 2023, não houve Sugestão, elogio e/ou reclamação



PortosRio

OUVIDORIA
o elo entre nós

2023

PORTOSRIO AUTORIDADE PORTUÁRIA