

O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS PORTOS BRASILEIROS

A enquête realizada pela Editora Aduaneiras, consultando os seus 14.000 correspondentes ligados ao comércio exterior, resultou em 442 entrevistas consideradas válidas, sendo que 71% dos entrevistados concentrou suas atenções no porto de Santos, incontestavelmente o porto importador/exportador mais importante em nosso País. Rio Grande e Rio de Janeiro dividiram igualmente as atenções de 10% das entrevistas e nenhum dos demais portos foi objeto de mais de 2% de entrevistas.

A enquête confirmou a expectativa cristalizada há muitos anos de que o grau satisfação dos usuários dos nossos portos é inaceitável. O computo geral das opiniões externadas nas 442 entrevistas consideradas válidas, independentemente do porto avaliado, mostrou os seguintes percentuais de avaliação Regular-Ruim, por bloco da entrevista: Administração - 76%; Relacionamento com o Público – 76%; Operações – 62%; Segurança -51%.

Para o porto de Santos, que foi tratado em 71% das entrevistas consideradas válidas, os índices obtidos (de regular-ruim) foram ainda mais fracos: Administração – 75%; Relacionamento com o Público – 82%; Operação (70%); Segurança (65%).

O Ministro Secretário Especial de Portos externou publicamente em mais de uma ocasião que esse resultado, de certa forma adverso, foi tomado pela sua Secretaria como um incentivo aos esforços que estão em desenvolvimento para o saneamento e modernização da administração portuária brasileira, o que o leva à convicção de que a perenização da iniciativa da ANUT, tornando a enquête anual, foi uma decisão de mais elevada importância para o País.