

O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS PORTOS ORGANIZADOS

Dando cumprimento ao Memorando de Entendimento firmado no dia 28 de janeiro do corrente ano, na sede da FECOMERCIO-SP, por ocasião da sessão solene de comemoração dos 200 anos da Abertura dos Portos Brasileiros, ANUT e Editora ADUANEIRAS, com apoio institucional daquela Federação, farão realizar, no período novembro-dezembro próximo, num universo de cerca de 14.000 correspondentes da ADUANEIRAS, intervenientes em operações de comércio exterior, a segunda enquête pública, de âmbito nacional, sobre o Grau de Satisfação dos Usuários dos Portos Organizados, cujo resultado será divulgado no dia 28 de janeiro de 2009.

Por meio da enquête os usuários dos serviços dos portos públicos avaliarão aspectos administrativos, de relacionamento com o público, operacionais e relacionados à segurança.

No quesito administração trata-se de identificar a quantas anda a burocracia e como se comporta a estrutura da administração portuária na solução dos problemas, inclusive os relativos à conservação e higiene dos locais de movimentação de carga e armazenagem.

No que tange ao relacionamento com o público o que se pretende avaliar principalmente é o tempo de resposta às solicitações das empresas e o nível de empenho dos funcionários na solução dos problemas dos usuários.

Na área operacional procura-se saber qual é a qualidade da preservação da carga sob responsabilidade do porto, a regularidade das operações e o preparo técnico dos funcionários.

Finalmente, quanto ao nível de segurança patrimonial da carga em relação a roubos, furtos e incêndios, o que se analisa é a estrutura de prevenção existente, em terra e ao largo. Busca-se identificar, ainda, se a carga está protegida contra a ação de roedores e outras pragas nas instalações de uso público.

Àqueles portos que obtiverem o grau de avaliação EXCELENTE ou MUITO BOM será outorgado um selo de Menção Honrosa ANUT, válido por um ano.

O evento em apreço é da maior importância para os usuários dos portos, principalmente porque representa um forte incentivo e compromisso com a qualidade da gestão portuária.