

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS PORTOS

No período novembro-dezembro do ano que passou, ANUT e Editora ADUANEIRAS, com apoio institucional da FECOMERCIO-SP e participação da ANTAQ e SEP, realizaram, no universo de correspondentes da ADUANEIRAS intervenientes em operações de comércio exterior, a Enquete Pública 2008, sobre o Grau de Satisfação dos Usuários dos Portos Organizados.

Por meio dessa enquete, os usuários dos portos organizados brasileiros tiveram a oportunidade de avaliar a qualidade dos nossos portos no que concerne aos aspectos administração, relacionamento com o público, operações e segurança da carga.

No quesito administração tratou-se de identificar a quantas anda a burocracia e como se comporta a estrutura da administração portuária na solução dos problemas dos usuários.

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

Na área operacional procurou-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 à segurança patrimonial da carga em relação a roubos, furtos e incêndios, buscou-se analisar a estrutura de prevenção existente, em terra e ao largo, e identificar se a carga está protegida contra a ação de roedores e outras pragas nas instalações de uso público.

Aqueles portos que obtivessem o grau de avaliação EXCELENTE ou MUITO BOM seria outorgado um selo de Menção Honrosa ANUT, válido por um ano, caso viessem a preencher também algumas metas de gestão fixadas e a serem avaliadas pela ANTAQ e pela SEP.

As metas de gestão fixadas pela ANTAQ foram: implantação do Sistema Permanente de Acompanhamento de Preços e do Desempenho Operacional dos Serviços Portuários (SDP); e implantação do Portal GISIS (Global Integrated Shipping Information System). E as fixadas pela SEP: implantação do ISPS Code; e implantação das Unidades de Gestão Ambiental Portuária.

Muito embora o número de respostas consideradas válidas ficasse muito aquém do enorme número de correspondentes consultados, a enquete revelou alguns aspectos dignos de registro:

- os portos de Santos e Paranaguá totalizaram 80% das respostas recebidas,
- tendo Santos ficado com 74%;
- considerando todos os portos como um único conjunto, em uma escala de 1 a 5, a média obtida por quesito apresentou notável uniformidade em torno do nível 2, equivalente à avaliação abaixo de Regular, assim:
 - Administração – 2,3
 - Burocracia – 2,2

- o Operações – 2,2
 - o Segurança – 2,1
-
- nenhum porto conseguiu chegar ao nível de avaliação “Regular”.

No que concerne ao preenchimento das metas de gestão, a ANTAQ colheu resultado digno de registro, uma vez que no quesito implantação do SDP, 9 dos 33 portos avaliados obteve a avaliação Excelente daquela Agência (Rio Grande, Cabedelo, Natal, Recife, Porto Alegre, Macapá, São Francisco do Sul, Pelotas e Fortaleza). Isso significa que esses 9 portos já estão colocando a disposição dos seus usuários, em “site” da ANTAQ, informações e dados, atualizados e precisos sobre suas operações e desempenho operacional com defasagem de 30 dias, algo que era impensável algum tempo atrás. Relativamente à implantação do Portal GISIS, a ANTAQ informou que 12 dos 33 portos conseguiram integrar-se ao portal dentro das condições por ela pré-fixadas, sendo que 6 deles preencheram também a meta SDP.

Quanto às duas metas de gestão fixadas pela SEP para as Companhias Docas, apenas 3 foram consideradas como tendo cumprido a meta de implantação do ISPS Code e 2 a de Gestão Ambiental, sendo que nenhuma preencheu simultaneamente ambas as metas.

Em resumo, a avaliação do grau de satisfação dos usuários dos portos organizados levada a efeito em 2008 pela ANUT, em parceria com a Editora ADUANEIRAS e com apoio da FECOMERCIO-SP, da SEP e da ANTAQ, mesmo sem poder, ainda, ser considerada ideal como processo, deu para revelar que há muito que fazer em busca da melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos nossos portos organizados, mas trouxe a grata notícia de que a ANTAQ vem caminhando firme na direção da implantação de um sistema de informações confiável sobre preços e desempenho operacional dos serviços portuários (SDP) e que os usuários já dispõem dessas informações em 9 dos nossos portos, entre eles um dos maiores do País – Rio Grande. Sem dúvida alguma isso era impensável há alguns anos atrás.