

SPA implanta pesquisa de satisfação junto a usuários do Porto

Ministério da Infraestrutura (Minfra) orientou realização da pesquisa

A Santos Port Authority (SPA) lançou junto aos usuários do Porto de Santos pesquisa de satisfação a fim de avaliar os serviços prestados. A pesquisa é uma determinação da Lei nº 13.460/2017. Corroborando a necessidade da elaboração da pesquisa, o Ministério da Infraestrutura, em sua Supervisão Ministerial, realizada em outubro passado, orientou em seu relatório a criação da pesquisa.

Órgãos, entidades e sociedade no geral poderão avaliar os serviços fornecidos. A lei explicita que o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar diversas diretrizes, como cortesia e igualdade no atendimento, cumprimento de prazos e normas, proteção à saúde e à segurança do usuário, entre outras.

A avaliação será realizada, no mínimo, a cada um ano. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento.

Para promover a pesquisa, a SPA encaminhou o link de acesso ao e-mail aos usuários do Porto de Santos. Funcionários também podem participar. Clique no link abaixo e manifeste sua avaliação!

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=40SRwhJvaEmTOM3IOS18vFpalOPH9LJmUSjJ61xes5UMIE3WUZPSUxUNjdQT01LOU85TEZNSDBNUI4u>

Link nos e-mails

No intuito de que a pesquisa alcance o maior número de pessoas possível, a SPA inseriu abaixo da assinatura de e-mail uma mensagem com link que leva ao formulário da pesquisa (“Participe da avaliação dos serviços prestados pela Autoridade Portuária de Santos - SPA: Clique aqui para participar!”). A mensagem é gerada automaticamente a cada e-mail enviado.