



RELATÓRIO DA PESQUISA
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO
DOS SERVIÇOS

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



#concretiza
BRASIL ▶

Ministério da Infraestrutura

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Infraestrutura

Tarcísio Gomes de Freitas

Secretário-Executivo do Ministério da Infraestrutura

Marcelo Sampaio Cunha Filho

Ouvidor do Ministério da Infraestrutura

Carlos Vinicius Brito Reis

Brasília, novembro de 2020

Equipe responsável pela elaboração do Relatório:

Carlos Vinicius Brito Reis

Bárbara Soares de Lara

Cassia Lopes de Oliveira

Gabriel Alencar Barbosa

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida

Paulo Sérgio França de Sousa Júnior

Sergio Mota da Silva Junior

Thiago Barbieri Freitas

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório da Pesquisa da Satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Ministério da Infraestrutura é a **consolidação do Projeto de Avaliação de Satisfação¹**, o qual teve como **objetivo principal realizar avaliações e diagnósticos periódicos dos serviços prestados pelo Ministério da Infraestrutura, bem como obter os índices de satisfação para cada serviço prestado**, de modo a promover ações de melhoria contínua, visando a satisfação dos usuários atendidos e cooperar com o alcance dos objetivos estratégicos e missão do órgão.

Com o compromisso de servir e ajudar a salvar vidas, a ouvidoria do MInfra alinhada à visão estratégica do ministério e do governo federal para a infraestrutura do Brasil, desenvolveu a presente pesquisa sem a necessidade de realizar contratações externas ou aumento de despesas públicas.

A fim de assimilar o conceito de satisfação utilizado para conduzir este estudo, é válido contextualizar que a avaliação da satisfação pode ser compreendida a partir da perspectiva da **gestão da qualidade de serviços**, na qual deve se levar em conta dois eixos principais: monitoramento de indicadores e atuação para melhoria da sua prestação. Trata-se da Qualidade Objetiva e da Qualidade Subjetiva dos serviços.

A **Qualidade Objetiva** pode ser definida como o conjunto de características **técnicas, operacionais ou de performance de um serviço ou produto** com a capacidade de produzir o resultado apto a atender a expectativa dos usuários. Incluem-se nessa perspectiva os aspectos de transformação digital do serviço, como exemplo a performance do ambiente de sistemas e aplicações tecnológicas da informação.

Qualidade Subjetiva, por sua vez é entendida, como o conjunto de **traços latentes que expressam aspectos atitudinais, de reação emocional dos usuários diante de um serviço ou da experiência** com esse, bem como a atitude final diante dos atributos desse serviço, ou seja, a satisfação (atitude final) é resultado subjetivo frente a experiência de utilização da plataforma gov.br.

¹ O Projeto de Avaliação pode ser verificado no SEI. Disponível em: Processo Nº 50000.024530/2020-73. Site <<https://bit.ly/PesquSatisf>>

Outro aspecto a ser considerado neste relatório é a [delimitação de serviço](#), que pode ser caracterizado como [todo provimento administrativo que seja demandado pelos cidadãos junto ao órgão público e que altere a realidade do solicitante](#). Assim, os serviços prestados pelo MInfra à sociedade e que foram avaliados por esta pesquisa foram agrupados em 4 macro grupos temáticos: [Serviços de Trânsito, Portuário, Fomento e Passe Livre](#).

À vista disto, o Projeto de Avaliação de Satisfação visa o cumprimento das [obrigações legais](#) da Ouvidoria, normatizados no Decreto Nº 9.094/2017 e na Lei Nº 13.460/2017. Estes documentos estabelecem a obrigatoriedade de todos os órgãos públicos (e entidades) a realizarem Pesquisa de Satisfação junto aos usuários desses serviços para avaliação e retroalimentação de acordo com os resultados.

Tendo em vista ainda o [Mapa Estratégico do Ministério da Infraestrutura](#), o qual estabeleceu como missão [“proporcionar infraestrutura viária integrada e confiável para mobilidade segura e eficiente de pessoas e bens, com vistas ao aumento da competitividade nacional”](#), esta Ouvidoria identificou, dentre os objetivos a serem perseguidos por esse Ministério, a necessidade do [mapeamento do nível de satisfação dos usuários](#) sobre os serviços prestados a fim de propor melhorias.

O projeto de Pesquisa de Satisfação visou contribuir com os anseios institucionais do MInfra, por meio do alcance de possíveis benefícios, dentre eles, vale destacar:

1. Auxiliar os gestores em identificar os pontos fortes e fracos na prestação dos serviços, sob a perspectiva dos usuários;
2. Contribuir com a melhoria da gestão dos serviços prestados;
3. Auxiliar na promoção da confiabilidade e da satisfação dos usuários e dos cidadãos em relação ao Ministério da Infraestrutura e aos serviços por ele prestados;
4. Contribuir com a transparência pública e a cidadania;
5. Aprofundar as verificações identificadas no âmbito das avaliações realizadas no portal Gov.br;
6. Monitorar a aderência dos serviços prestados com os Objetivos Estratégicos do Ministério de Infraestrutura;
7. Subsidiar o planejamento estratégico do Ministério da Infraestrutura;

8. Colaborar com o alcance da missão estratégica do Ministério da Infraestrutura.

Para alcançar tais benefícios, consolidou-se um questionário a ser respondido, periodicamente, pelos usuários que tiveram suas solicitações de serviços concluídas, para poderem avaliar aspectos da qualidade do serviço prestado. Tal questionário foi composto por quatro fatores: Confiabilidade, Tempestividade, Disponibilidade e Simplicidade Processual. As descrições dos fatores são compreendidas por:



Confiabilidade

Garantia de prestar um serviço eficaz nas diferentes etapas, sendo elas de solicitação, tratamento ou resposta aos usuários dos serviços prestados.



Disponibilidade

Disponibilidade e facilidade de acesso aos meios de solicitação, acompanhamento, respostas e informações sobre os serviços prestados pela instituição.



Tempestividade

Conclusão tempestiva do serviço solicitado face às etapas necessárias para completar o processo dentro do prazo estabelecido ou qualquer demanda intercorrente.



Simplicidade Processual

Burocracia de pré-requisitos e o grau de complexidade dos procedimentos necessários e quantidade de interações para obter um serviço.

Estes fatores foram construídos, com base em [modelos teóricos válidos e confiáveis](#), a exemplo do [SERVQUAL](#), modelo proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). E para tal elaboração, foi realizada a coleta de informações, junto a uma amostra de usuários dos quatro serviços prestados pelo MInfra, a respeito dos atributos importantes para a prestação de um serviço de qualidade.

Destacamos que a pesquisa foi elaborada pela equipe da Ouvidoria sem a necessidade de realizar nenhuma contratação de empresa ou serviço privado, ou seja, sem ônus orçamentários para a administração pública.

Esta coleta de informações, acerca dos atributos necessários para os quatro serviços do MInfra, auxiliou a consolidação dos fatores acima, bem como da descrição operacional de cada um deles. Em seguida, iniciou-se a etapa de elaboração dos itens, na qual também se amparou nos dados qualitativos coletadas junto aos usuários.

Após a consolidação prévia dos itens, iniciou-se a etapa da análise de conteúdo Minayo (2007), tal ação é necessária para assegurar que tanto os fatores, como os itens possuem validade e confiabilidade. A primeira avaliação feita foi a análise semântica, a fim de verificar se os itens eram compreensíveis para os membros da população à qual o instrumento se destina, ou seja, se são inteligíveis para o extrato mais baixo da população da pesquisa.

Por último foi realizada a análise de juízes, onde pessoas especialistas nos serviços a serem avaliados neste questionário, verificam se os itens realmente representam os seus respectivos fatores, analisando as evidências de conteúdo quanto a confiabilidade e concordância dos itens em questão.

Após essas duas etapas de análise, consolidou-se a última versão do instrumento para verificar a satisfação dos usuários frente aos serviços prestados pelo MInfra. Ao todo, o questionário é composto por 12 itens, buscando cobrir a totalidade ou, pelo menos, grande parte da extensão semântica do construto de satisfação, na tentativa de não deixá-lo extenso no momento de respondê-lo. Abaixo, seguem os itens que compuseram questionário:

Itens
1. Resolução de problemas na obtenção do serviço.
2. Esclarecimento das dúvidas sobre os serviços.
3. Confiabilidade e certeza nas respostas.

4. Obtenção do serviço no prazo estipulado.
5. Tempo total gasto na obtenção do serviço.
6. Tempo de espera para receber o resultado da solicitação do serviço.
7. Disponibilidade e Facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone etc.)
8. Facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço.
9. Disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço.
10. Quantidade de etapas necessárias para obter o serviço.
11. Quantidade de interações com os meios de solicitações do serviço (sistemas, telefone etc.)
12. Requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço.

A pesquisa foi desenvolvida em um formulário online, onde os 12 itens de múltipla escolha foram dispostos em formato de Escala Likert de 6 pontos (0, totalmente insatisfeito, e 5, totalmente satisfeito, e a opção “não se aplica”), para avaliação das afirmações correspondentes, além de uma pergunta aberta, na qual o respondente poderia discorrer livremente sobre a temática. A escolha de uma escala de 6 pontos baseou-se na possibilidade de oferecer uma avaliação binária (3 opções negativas e 3 positivas), eliminando assim a avaliação “neutra”.

A análise dos dados desta pesquisa foi realizada por meio de duas metodologias, uma quantitativa e outra qualitativa. A primeira, utilizou a análise das medidas de tendência central dos fatores, principalmente da média, sendo calculado o índice de satisfação de cada serviço, por meio da média das notas dadas pelos usuários de cada serviço. Em seguida, calculou-se o índice de satisfação geral, obtido a partir da soma das médias encontradas dos quatro serviços. Ademais, é válido destacar que, foi utilizado como referência para esta pesquisa, o valor da mediana, a fim de estabelecer um valor central e parâmetro nominal para facilitar o entendimento dos resultados. A segunda, foi realizada através da análise de conteúdo das respostas discursivas dos participantes. A fim de facilitar a visualização

da frequência das palavras dos comentários sobre os serviços, foram construídas nuvens de palavras também.

No que tange os aspectos que caracterizam o perfil dos usuários desta pesquisa é fundamental apontar que este estudo é composto por uma amostra aleatória de participantes que estavam aptos a participarem desta pesquisa, apresentando um intervalo de confiança de 95% e um erro amostral de 3%.

2. RESULTADOS

De modo inovador, a ouvidoria do MInfra tem desenvolvido painéis em *Business Intelligence* que são alimentados de forma automática com as respostas fornecidas aos formulários eletrônicos. Assim promove mais transparência, cientificidade e eficiência na análise de evidências.

A pesquisa contou com 1078 participantes, referentes aos usuários dos serviços concluídos no 1º semestre do ano de 2020, o devido resultado foi consolidado em um painel online e interativo, sendo disponibilizado no website do Ministério da Infraestrutura.

ISS MINFRA

Índice Geral da Satisfação com os Serviços prestados pelo Ministério da Infraestrutura no 1º semestre de 2020.



Fator Confiabilidade

Garantia de prestar um serviço eficaz nas diferentes etapas, sendo elas de solicitação, tratamento ou resposta aos usuários dos serviços prestados.



Fator Disponibilidade

Disponibilidade e facilidade de acesso aos meios de solicitação, acompanhamento, respostas e informações sobre os serviços prestados pela instituição.



Fator Tempestividade

Conclusão tempestiva do serviço solicitado face às etapas necessárias para completar o processo dentro do prazo estabelecido ou qualquer demanda intercorrente.



Fator Simplicidade Processual

Burocracia de pré-requisitos e o grau de complexidade dos procedimentos necessários e quantidades de interações para obter um serviço.



●0 - Totalmente Insatisfeito ●1 - Muito Insatisfeito ●2 - Pouco Insatisfeito ●3 - Pouco Satisfeito ●4 - Muito Satisfeito ●5 - Totalmente Satisfeito

Resolução de problemas na obtenção do serviço



Facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço



Tempo total gasto na solicitação do serviço



Requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço



Esclarecimento das dúvidas sobre os serviços



Disponibilidade e facilidade no uso dos meios de solicitação do serviço (sistemas, telefone, etc)



Tempo de espera para receber o resultado da solicitação dos serviços



Quantidade de interações com os meios de solicitações do serviço (sistemas, telefone, etc)



Confiabilidade e certeza das respostas recebidas



Disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço



Obtenção do serviço no prazo estipulado



Quantidade de etapas necessárias para obter o serviço



2.1 DESTAQUE GERAL

- Índice Geral de Satisfação com os serviços prestados pelo Ministério da Infraestrutura registrou uma pontuação positiva de 3,85, indicando que a amostra de usuários que responderam a esta pesquisa está muito satisfeita com a qualidade dos serviços prestados pelo MInfra.
- Os serviços de Fomento e Passe Livre apresentaram uma pontuação superior ao índice de satisfação geral, indicando que os usuários estão totalmente satisfeitos com os serviços prestados.
- Os serviços de trânsito apresentaram pouca adesão de participantes nesta pesquisa.
- A tempestividade na obtenção dos serviços foi o aspecto que apresentou a menor pontuação em comparação com os demais fatores, indicando a necessidade de otimizar as respostas das solicitações dos respectivos serviços.

2.1.1 SERVIÇO DE TRÂNSITO

O serviço de trânsito avaliado nesta pesquisa, diz respeito às competências do órgão máximo executivo de trânsito, DENATRAN, este possui como principal função fiscalizar e fazer cumprir a legislação de trânsito. Ao consolidar este estudo foram delimitados, em seu escopo, os usuários que solicitaram algum serviço junto ao DENATRAN, referente aos assuntos de habilitação, infrações e consulta da situação de veículos.

O serviço geral de trânsito contou com 133 respondentes, obtendo um índice de satisfação geral com a prestação do serviço de trânsito de 3,35. Este valor indica que a amostra de usuários que participaram desta pesquisa está satisfeita com a qualidade dos serviços oferecidos. No entanto, é válido ressaltar que o menor índice de satisfação entre todos os itens avaliados foi o “Tempo de espera para receber o resultado da solicitação do serviço” (2,98), este dado ressalta a necessidade de uma maior atenção aos prazos estipulados para o processamento e conclusão do serviço, ou até mesmo, rever o período necessário para o envio de um parecer ao usuário.

Em contrapartida, o item que obteve a maior pontuação, ou seja, o que indicou que os usuários estão totalmente satisfeitos foi em

relação a “Confiabilidade e certeza das respostas recebidas” (3,67), indicando confiança com as informações oferecidas pelo MInfra.

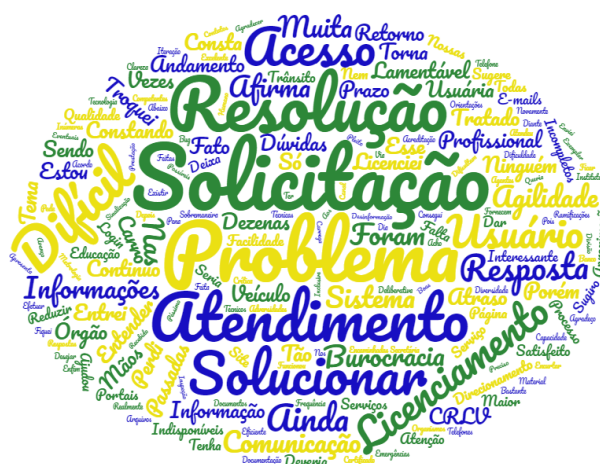
Em relação a análise dos dados qualitativos desta pesquisa foi destacado alguns pontos de melhoria na prestação desse serviço, e certas manifestações corroboram o valor encontrado no fator de tempestividade.



Segundo os comentários, percebeu-se que os usuários reconhecem que o sistema aderido, para centralizar toda a comunicação feita desde a solicitação do serviço até a sua conclusão, foi uma medida adotada que aproximou o cidadão frente a resolução de seus problemas, no entanto, apontaram que, em certos momentos, devido a falhas técnicas do sistema, percebem uma dificuldade em acompanhar o andamento do processo como um todo.

Ademais, indicaram que o sistema possui muitas ramificações, dificultando e atrasando a deliberação do serviço, e como resultado uma percepção de burocratização do processo de solicitação e acompanhamento do andamento do serviço de trânsito.

Destacaram também, que a comunicação feita pelo e-mail não é muito eficiente, em alguns momentos as dúvidas não são esclarecidas, ou os usuários não recebem um retorno da solicitação de seu serviço, dificultando a resolução do problema do cidadão.



2.1.2 SERVIÇOS PORTUÁRIOS

Tendo em vista o intuito de alcançar a melhoria da produtividade do nível de **serviço dos fluxos logísticos do sistema portuário**, o MInfra vem investindo esforços, especialmente no desenvolvimento e na implantação de **sistemas de Inteligência Logística Portuária (Porto sem Papel e o Portolog)**, a fim de utilizar de forma racional a capacidade de acesso das empresas ao porto, proporcionando maior agilidade e segurança na logística dos terminais marítimos brasileiros. Tais ações visam reduzir os custos e a burocracia para os usuários dos serviços portuários, em razão disto, 84% dos respondentes desta pesquisa são empresas privadas de pequeno porte.

O índice de satisfação com a prestação dos serviços portuários apresentou uma pontuação média de 3,16, este índice está abaixo do valor de referência, ou seja, o índice de satisfação geral de todos os serviços (3,85). No entanto, é válido destacar que a amostra de respondentes do serviço portuário foi inferior, em comparação com os demais serviços avaliados, contemplando apenas 19 participantes que representavam suas respectivas empresas. Isto pode ter impactado nos valores gerais obtidos na pesquisa de satisfação, evidenciando, portanto, a necessidade do aumento de adesão de respondentes nos próximos ciclos avaliativos.

Dentre todos os itens que foram analisados nesta pesquisa, o que obteve o menor índice de satisfação foi o **“Tempo de espera para receber o resultado da solicitação do serviço”** (2,95), apontando que 15,7% da amostra de usuários indicaram estarem insatisfeitos com o tempo gasto para obter o serviço. Sendo assim, destaca-se a importância de atender os prazos estipulados para oferecer uma resposta ao usuário do serviço, e recomenda-se revisão das funcionalidades do sistema utilizado, a fim de otimizar a prestação desse serviço, no que tange o tempo de espera para obter uma resposta.

Por outro lado, o item que obteve o maior índice de satisfação foi o **“Esclarecimento das dúvidas sobre os serviços”** (3,37), ressaltando a percepção positiva no momento que há necessidade de solicitar mais explicações sobre algum aspecto do serviço que está sendo solicitado.



Em relação a análise qualitativa das respostas constatou-se sugestões, no que tange o aperfeiçoamento do sistema utilizado, bem como melhorias referentes ao acesso aos portos. Além disso, foi registrado [agradecimentos à atuação do Ministério da Infraestrutura](#) frente aos serviços prestados por ele.

Vale destacar que, em detrimento do número restrito de usuários dos serviços portuários que responderam a esta pesquisa, não foi possível consolidar a nuvem de palavras, apontando os termos mais frequentes no discurso, e por esta razão a análise qualitativa não gerou tantos insumos significativos.

2.1.3 FOMENTO

O serviço de fomento diz respeito ao incentivo a parcerias junto a iniciativa privada, bem como a garantia de atrair investimentos privados para o setor de transportes, a fim de promover a exploração da infraestrutura e a prestação de serviços de transportes com qualidade. Desta forma, os respondentes desta pesquisa são amplamente constituídos por empresas de grande porte.

Dado isto, é válido ressaltar que [o índice de satisfação com a prestação do serviço de fomento foi de 4,49](#), isto é, [a amostra da população \(6\) que respondeu a esta pesquisa está totalmente satisfeita](#) com a qualidade do serviço recebido, Além disso, este valor está acima do índice de satisfação geral com todos os serviços. No entanto, é fundamental destacar que a quantidade de respondentes é representativa, tendo em vista que a população alvo também foi baixa, sendo comporta por apenas 31 respondentes.



Em relação a análise qualitativa dos dados desta pesquisa é válido ressaltar, que não foi registrado nenhum comentário de insatisfação frente ao serviço de fomento, todas as manifestações que constam nesta pesquisa foram de elogios ao atendimento realizado pela equipe do MInfra, ressaltando a solicitude na resolução dos problemas. Assim, verifica-se que os respondentes, em sua maioria absoluta, concordam com a maneira como as ações estão sendo conduzidas em todos os aspectos perguntados relacionados aos Serviços de Fomento.

2.1.4 PASSE LIVRE

O Passe Livre é um serviço social de alta sensibilidade e capilaridade que atende as camadas de baixa renda da população do Brasil, em razão disto, é um programa que garante o acesso gratuito ao transporte coletivo interestadual às pessoas com deficiência ou que estão em vulnerabilidade social. Em virtude disso, apenas 4% da amostra de usuários concluíram o ensino superior e 24% finalizaram o ensino médio.

No que tange os resultados da presente pesquisa é válido salientar que o índice de satisfação com a prestação deste serviço é de (4,40), isto é, a amostra de respondentes (922) está totalmente satisfeita com o desempenho do programa Passe Livre.

Além disso, todos os fatores que compõe a pesquisa apresentaram uma pontuação extremamente satisfatória, ultrapassando o valor de referência de (3,85), como pode ser observado nos dados do painel acima. Mesmo que este serviço tenha apresentado um valor de satisfação altamente satisfatório é válido destacar o item “Tempo de espera para receber o resultado da solicitação dos serviços” (4,15), uma vez que foi a menor pontuação dentre os demais, no entanto continua sendo um bom índice de satisfação. Em contrapartida, o item “Confiabilidade e certeza das respostas

e divulgar o tutorial com as devidas instruções sobre como solicitar e renovar o benefício.

No que corresponde a **Simplicidade Processual** foi evidenciada a **dificuldade de atualizar o benefício do Passe Livre, devido à exigência de comparecer ao médico, em casos de deficientes permanentes, para renovar o atestado.** Em razão disto, sugere-se que seja feita apenas a prova de vida do cidadão, a fim de facilitar este processo. Além disso, foi manifestado a **dificuldade em apontar apenas um acompanhante para ter acesso ao benefício do Passe Livre,** dado que em alguns momentos, este acompanhante não pode comparecer aos locais com o beneficiário, podendo inviabilizar a locomoção da pessoa com deficiência.

As exigências citadas acima geram um certo impacto na **Tempestividade do processo de solicitação e obtenção do serviço como um todo, devido ao excesso de documentações solicitadas para adquirir o Passe Livre, principalmente documentos médicos.** Ademais, foi apontado o atraso no recebimento da credencial, em alguns casos ultrapassando três meses desde a devida solicitação, o que pode comprometer também a mobilidade dos cidadãos.

3. CONCLUSÃO

Os resultados obtidos com esta pesquisa foram extremamente satisfatórios, todos os serviços apresentaram o **índice de satisfação positivo,** principalmente o serviço de Passe Livre e de Fomento. Além disso, destaca-se que o fator confiabilidade apresentou a maior pontuação em todos os serviços, isto indica que os usuários estão satisfeitos com a confiabilidade das informações prestadas por este órgão.

Ademais é válido destacar que o fator **tempestividade, comparado aos demais fatores, apresentou uma pontuação inferior, principalmente nos serviços de Trânsito, Portuário e Passe Livre,** evidenciando a necessidade das áreas responsáveis estarem atentas a possíveis intercorrências no processo de solicitação, acompanhamento e deferimento na obtenção de algum desses serviços e que podem ultrapassar os prazos previamente estabelecidos, principalmente aqueles que utilizam um sistema específico e que

Por fim, a pesquisa de avaliação de satisfação atingiu seu objetivo, realizar avaliações e diagnósticos periódicos dos serviços prestados pelo Ministério da Infraestrutura, bem como obter os índices de satisfação para cada serviço prestado, de modo a promover ações de melhoria contínua, visando a satisfação dos usuários atendidos e cooperar com o alcance dos objetivos estratégicos e missão do órgão. Tal ação, foi alcançada, por meio do debate de questões referentes a confiabilidade, disponibilidade, simplicidade processual e tempestividade dos processos de solicitação, acompanhamento e conclusão do serviço solicitado.