

# Relatório de Pesquisa

## Avaliação de Satisfação dos Serviços do MInfra 2º Ciclo

OUVIDORIA



# 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

## Equipe responsável pela elaboração do Relatório:

**Carlos Vinicius Brito Reis**

Ouvidor do Ministério da Infraestrutura

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida

Coordenadora Geral e Substituta do Ouvidor

Renan Oliveira Aragão de Paiva

Chefe do Serviço de Avaliação

Paulo Sérgio França de Sousa Júnior

Analista de Infraestrutura

Gabriel Alencar Barbosa

Analista de Dados

Thiago Barbieri Freitas

Assistente Técnico Administrativo Nível Superior Sênior

João Gabriel da Motta Silva

Estagiário de Análise de Dados

Pedro Henrique Moreira da Silva

Estagiário de Análise de Dados

## 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 Satisfação**<sup>1</sup>, 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, que visa a satisfação dos usuários atendidos e cooperação com o alcance dos objetivos estratégicos e missão do órgão.

Dentre os serviços avaliados por essa pesquisa temos: os **serviços de Trânsito, Portuário, Fomento e do Passe Livre**, os quais foram avaliados pelos cidadãos que tiveram suas solicitações de serviço concluídas. A avaliação ocorreu através de um questionário online, com doze perguntas, estruturado a partir de quatro fatores: **Confiabilidade, Tempestividade, Disponibilidade e Simplicidade Processual**. Os usuários podiam responder em uma **escala de 5 pontos**, sendo 0 (zero) - totalmente insatisfeito e 5 (cinco) - totalmente satisfeito, e a opção “não se aplica”).

Os resultados desses questionários foram analisados à luz de duas metodologias: uma **qualitativa, com análise de conteúdo**, e outra **quantitativa, com análises de tendência central dos fatores, principalmente a média e a mediana dos resultados, e programação Python**. Os dados foram organizados e apresentados em um **painel Business Intelligence (BI)**. A descrição detalhada da metodologia da pesquisa está disponível no Anexo.

---

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

## 2. RESULTADOS

O **segundo ciclo** contou com **1083 participantes** de todo o Brasil, referentes aos usuários dos serviços concluídos no **2º semestre do ano de 2020**. Percebe-se a colaboração dos(as) usuários(as) de diversas faixas etárias, escolaridades e diferentes rendas familiares.

O devido resultado foi consolidado em um **painel online e interativo**, sendo disponibilizado no **website do Ministério da Infraestrutura**.

Dentre os resultados, destacamos:

- O **Índice Geral de Satisfação (ISS)** com os serviços prestados pelo **Ministério da Infraestrutura** foi inferior ao apresentado no 1º Ciclo. Entretanto, ainda registrou uma **pontuação positiva (3,83)**, indicando que a amostra de usuários que responderam a esta pesquisa está **Muito Satisfeita**.



- Confiabilidade, Disponibilidade, Tempestividade e Simplicidade Processual** apresentaram médias superiores as do 1º Ciclo da Pesquisa de Satisfação.



- Os serviços de **Fomento e Passe Livre** apresentaram uma **pontuação superior ao índice de satisfação geral**, **4,63 (Totalmente Satisfeito)** e **4,43 (Totalmente Satisfeito)** respectivamente, indicando que os(as) usuários(as) estão **totalmente satisfeitos(as)** com os serviços prestados.



- Os serviços de Trânsito e Portuário apresentaram pouca adesão de participantes neste ciclo, 59 e 14 participantes, respectivamente.
- Os serviços de Portos e Passe Livre obtiverem melhor pontuação em relação ao 1º Ciclo, de 3,16 para 3,29 (Pouco Insatisfeito) e 4,37 para 4,43 (Totalmente Satisfeito), respectivamente. Contudo os serviços de Trânsito receberam avaliação inferior ao 1º ciclo, de 3,33 para 2,91 (Pouco Insatisfeito) e a média dos serviços de Fomento manteve-se igual (4,63 - Totalmente Satisfeito).
- A Tempestividade e Simplicidade Processual foram os fatores que apresentaram a menor pontuação, 4,27 e 4,28 (Totalmente Satisfeito) respectivamente, em comparação com os demais fatores. Apesar deste valor representar um alto grau de satisfação, entende-se a importância de otimizar os prazos e facilitar os processos das solicitações e respostas dos respectivos serviços.

Confiabilidade	Disponibilidade	Tempestividade	Simplicidade Processual
1º Ciclo   2º Ciclo			
4,40   4,44	4,28   4,39	4,08   4,27	4,22   4,28

Confira, abaixo, a captura de tela do painel no mês de agosto de 2021, mostrando todos os resultados da pesquisa e, no seguimento, as análises sobre cada serviço.



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DO MINFRA

Limpar Filtros

Relatório



## ISS MINFRA

1º Ciclo | 2º Ciclo

3,87 | 3,83

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

### Confiabilidade

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,40 | 4,44



### Disponibilidade

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,28 | 4,39



### Tempestividade

1º Ciclo | 2º Ciclo

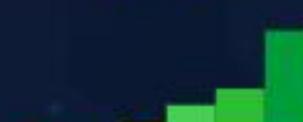
4,08 | 4,27



### Simplicidade Processual

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,22 | 4,28



1º Ciclo | 2º Ciclo

3,33 | 2,97



1º Ciclo | 2º Ciclo

3,16 | 3,29



1º Ciclo | 2º Ciclo

4,63 | 4,63



1º Ciclo | 2º Ciclo

4,37 | 4,43

Resolução de problemas na obtenção do serviço

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,36 | 4,41

Esclarecimento das dúvidas sobre os serviços

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,38 | 4,44

Confiabilidade e certeza das respostas recebidas

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,47 | 4,48

Facilidade de acompanhamento da solicitação do serviço

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,26 | 4,37

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

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,23 | 4,35

Disponibilidade e clareza das informações necessárias para solicitar o serviço

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,36 | 4,44

Tempo total gasto na solicitação do serviço

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,09 | 4,27

Tempo de espera para receber o resultado da solicitação dos serviços

1º Ciclo | 2º Ciclo

3,99 | 4,19

Obtenção do serviço no prazo estipulado

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,15 | 4,37

Requisitos e procedimentos necessários para obtenção do serviço

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,28 | 4,32

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

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,21 | 4,26

Quantidade de etapas necessárias para obter o serviço

1º Ciclo | 2º Ciclo

4,19 | 4,25

### 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 segundo ciclo de avaliação do serviço de trânsito contou com 59 respondentes, obtendo um índice de satisfação geral com a prestação do serviço de trânsito de 2,97, com mediana 3,00. Este valor indica que a amostra de usuários que participaram desta pesquisa está satisfeita com a qualidade dos serviços oferecidos. Vale ressaltar ainda que 64,41% dos participantes indicaram estarem satisfeitos, ou seja, a média de avaliação foi superior a 2,49.

O menor índice de satisfação entre todos os itens avaliados foi o “Tempo de espera para receber o resultado da solicitação do serviço” (2,68), no qual 42% dos participantes indicaram Insatisfação com esse aspecto do serviço. Isso evidencia 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 o maior grau de satisfação dos usuários foi o item em relação a “Confiabilidade e certeza das respostas recebidas” (3,28), no qual 75% da amostra indicou estar satisfeita com esse aspecto do serviço, indicando assim confiança com as informações oferecidas pelo Ministério da Infraestrutura/ DENATRAN.

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

Segundo os comentários, no que tange o fator de Disponibilidade, percebeu-se que comunicação feita pelo e-mail não é muito eficiente, e 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. Além disso, foi evidenciado que há uma falta de agilidade no recebimento das respostas, inclusive que em alguns momentos não há o cumprimento de prazos previamente estabelecidos, tal problema está intimamente relacionado

com o aspecto da Tempestividade nas etapas necessárias para obtenção de algum serviço.

Ademais, em relação ao fator de Confiabilidade da prestação do serviço, os comentários indicaram que as informações e orientações que são recebidas não são detalhadas e em alguns momentos podem ser superficiais, além disso foi destacado a falta de normatização e padronização das respostas, o que pode acarretar dupla interpretação das informações recebidas.

Por último, referente ao fator de Simplicidade Processual, as manifestações dos respondentes indicam sugestões para tornar o processo de solicitação do serviço menos burocrático, com menos etapas, com intenção de promover uma fluência melhor entre as mesmas e tornar o processo mais agilizado.

### 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, 40% 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 3,29, e mediana 3,00. Este índice está [abaixo do valor de referência](#), ou seja, o índice de satisfação geral de todos os serviços (3,83). No entanto, é válido destacar que, novamente, a [amostra de respondentes do serviço portuário foi muito baixa](#), em comparação com os demais serviços avaliados, contemplando apenas 14 participantes. Esse fato também pode ter impactado nos valores gerais obtidos na pesquisa de satisfação, o que evidencia a necessidade de [traçar novas estratégias para entrar em contato com a base de usuários](#) desse serviço nos próximos ciclos avaliativos. Vale ressaltar ainda que [85,71% dos participantes indicaram estarem satisfeitos](#), ou seja, a média de avaliação foi superior a 2,49.

Dentre os 12 [itens avaliados neste serviço](#), o que obteve o menor índice de satisfação foi [“Tempo de Espera Para Receber o Resultado da Solicitação dos Serviços”](#) (2,86), no qual 21% dos participantes indicaram [Insatisfação](#) com esse aspecto do serviço. Apesar da baixa adesão, esse resultado aponta a importância do setor revisar seus processos necessários para a obtenção dos serviços, bem como a velocidade para conclusão destes, a fim de otimizar o atendimento das empresas e a experiência com os serviços prestados pelo setor.

Por outro lado, o item que obteve o maior índice de satisfação foi [“Resolução de Problemas na Obtenção do Serviço”](#) (3,64), no qual 93% dos participantes indicaram [Satisfação com esse aspecto](#) do serviço, ressaltando a percepção positiva das empresas no momento que há necessidade de resolutividade de possíveis problemas na obtenção dos serviços oferecidos pelo setor.

Em relação a [análise qualitativa](#) das respostas constatou-se algumas [sugestões](#) no que tange a [Disponibilidade e Simplicidade Processual](#), principalmente. Foi apontada a necessidade de aperfeiçoamento no que diz respeito à facilidade e clareza nos sistemas e procedimentos utilizados, bem como criação de outras plataformas digitais, como aplicativos

de smartphones. Observou-se ainda a importância de melhoria na interação entre empresas e as autoridades anuentes.

Vale destacar que, em detrimento do número restrito de usuários dos serviços portuários que responderam este ciclo, 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 o mesmo do primeiro ciclo: 4,63, com mediana 5,00. Isto é, a amostra da população (10) 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, e pode-se ressaltar também que em relação a aplicação da mesma pesquisa no segundo semestre de 2020 nota-se um aumento nos índices de satisfação de todos os itens. É válido destacar que a quantidade de respondentes é representativa, tendo em vista que a base de dados de respondentes é composta por apenas 23 respondentes.

Observa-se que, dentre os 12 itens avaliados, a menor nota de avaliação foi 4,20, no item “Facilidade de Acompanhamento de Solicitação do Serviço”, indicando a importância de facilitar ainda mais os meios para as empresas/ usuários(as) acompanharem suas solicitações.

Por mais que esse item faça parte do fator Disponibilidade, nota-se que que a menor média, dentre os quatro fatores, foi de **Tempestividade (4,33)**. Apesar dessa avaliação ser muito positiva, visualiza-se a oportunidade de uma averiguação do setor no que tange a tempestividade na prestação dos seus serviços.

Em relação aos itens melhores avaliados identifica-se os três do fator **Confiabilidade**, os quais ficaram com **nota 5,00**. Isso demonstra que que a resolução de problema, o esclarecimento das dúvidas e a certeza nas respostas recebidas é o melhor compromisso do serviço prestado por esse setor.

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 e a tempestividade 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 SERVIÇO 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, nota-se que apenas 10% da amostra de usuários concluíram o ensino superior, enquanto 33% indicaram possuir a escolaridade “Ensino Médio Completo”.



No que tange os resultados da presente pesquisa é válido salientar que o **Índice Geral de Satisfação com a prestação deste serviço (ISS Passe Livre) foi de “4,43”, com mediana 5,00.**



pessoas com deficiência (visual e auditiva), a questão do envio dos documentos e do acompanhamento das solicitações.

Em razão disto, [sugere-se](#) a necessidade de facilitar o acesso aos formulários impressos para realizar a solicitação do benefício como uma alternativa para realizar a solicitação do serviço, ou atualizar e divulgar o tutorial com as devidas instruções sobre como solicitar e renovar o benefício.

No que corresponde a [Simplicidade Processual](#), apesar das aprovações das melhorias nos processos do site, o ponto negativo de maior destaque foi a [complicação e a burocratização](#) na renovação do benefício. Sobre esse ponto, suscita-se que os processos relacionados à renovação passem por uma revisão, a fim de analisar a possibilidade de proporcionar o andamento mais fluido para os(as) usuários(as).

Referente à [Tempestividade](#) entende-se que os demais fatores repercutem na avaliação deste fator. Isto é, as complicações no site, a burocratização dos processos, a dificuldade de acesso no site e outros impactam no tempo decorrido de atendimento e nos prazos necessários para concluir os processos. Além disso, foi apontado o [atraso](#) na análise/ avaliação das documentações requeridas e, conseqüentemente, nas respostas dos resultados.

Apesar dos muitos elogios sobre os atendimentos, entende-se que o serviço deveria considerar uma reavaliação na acessibilidade do site e no tempo decorrido de suas análises/ respostas para o cidadão, uma vez que esse fator obteve a menor nota na avaliação do Passe Livre (4,36).

### 3. CONCLUSÃO

Os resultados obtidos com esta pesquisa foram extremamente satisfatórios, uma vez que o índice geral de satisfação foi positivo (3,83), principalmente o serviço de Passe Livre (4,43) e de Fomento (4,63). O fato do ISS do 2º ciclo ter sido menor que o do primeiro ciclo pode estar correlacionado com a baixa adesão em alguns serviços.

O fator confiabilidade apresentou a maior pontuação em todos os serviços (4,44), isto indica que os(as) usuários(as) estão satisfeitos(as) com a confiabilidade das informações prestadas por este órgão e seus serviços prestados.

Em contraponto, o fator Tempestividade, comparado aos demais fatores, apresentou uma pontuação inferior, principalmente nos serviços de Trânsito, Portos e Fomento, 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.

Os resultados do 2º ciclo da pesquisa de satisfação com os serviços prestados pelo MInfra registraram uma melhora no nível de satisfação dos usuários de dois setores: Portos e Passe Livre; enquanto Fomento manteve a pontuação do primeiro ciclo. O serviço de Trânsito apresentou uma queda nos valores de satisfação, podendo isto estar correlacionado também com a baixa adesão de respondentes neste ciclo. Essas constatações indicam que três dos quatro serviços avaliados estão sendo aprimorados e atendendo as demandas do público.

Por fim, a pesquisa de avaliação de satisfação do 2º ciclo de 2020 atingiu novamente seus objetivos: realizar avaliações e diagnósticos periódicos dos serviços prestados pelo Ministério da Infraestrutura, bem como obter os índices de satisfação para cada serviço prestado e verificar os crescimentos destes, 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.

## ANEXO 1. METODOLOGIA

Como mencionado anteriormente, a Pesquisa da Satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Ministério da Infraestrutura é a [consolidação do Projeto de Avaliação de Satisfação](#). 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 o 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.

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](#). Dessa forma, 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, também, 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, para propor melhorias nos setores.

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 à 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**. Desse modo, 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 o deixar 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(a) 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 [qualitativa](#) e outra [quantitativa](#). A [análise de dados qualitativa](#) foi realizada através da [análise de conteúdo das respostas discursivas dos\(as\) participantes](#). A fim de evidenciar as palavras com maior frequência nos comentários sobre os serviços/ setores, foram construídas nuvens de palavras como recurso imagético também.

Quanto aos [dados quantitativos](#), utilizou-se a [análise das medidas de tendência central dos fatores](#), principalmente a [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 média da soma das médias encontradas dos quatro serviços. Ademais, é válido destacar que, foi utilizado como referência para esta pesquisa o [valor da mediana](#), com o objetivo de estabelecer um [valor central e parâmetro nominal](#) para facilitar o entendimento dos resultados.

Ressalta-se ainda que o intervalo das notas avaliadas entre 0 e 2 e o intervalo das notas de 3 e 5 correspondem as categorias de “Insatisfação” e “Satisfação”, respectivamente. Cabe apontar também que, para uma divisão numérica de intervalo entre as notas e para uma maior compreensão, temos: 0,00 a 0,83 - Totalmente Insatisfeito; 0,84 a 1,66 - Muito insatisfeito; 1,67 a 2,49 - Insatisfeito; 2,50 a 3,32 - Satisfeito; 3,33 a 4,15 - Muito satisfeito; e 4,16 a 5 - Totalmente satisfeito.

Tais intervalos foram obtidos a partir da razão entre a nota máxima e quantidade de pontos presentes na escala, 5 (nota máxima) dividido por 6 (total de pontos na escala), isto é, aproximadamente, 0,83, a partir do cálculo estatístico da amplitude do intervalo de classe, em que todos os intervalos são iguais.

Por fim, para obtermos a [porcentagem de participantes satisfeitos com os serviços avaliados](#) por esta pesquisa, foi calculada a média das 12 respostas de cada participante. A partir disso, foram apurados os respondentes que obtiveram valor igual ou maior que 2,50 (valor que inicia a categoria “Satisfeito”). Em seguida, dividiu-se a quantidade de usuários que obtiveram média igual ou maior que 2,50 pela quantidade de participantes da amostra. Dessa forma, se alcançou [a porcentagem dos participantes que estão satisfeitos com os serviços do Passe Livre, Portuários, de Trânsito e Fomento](#).

No que tange a população desta pesquisa temos os cidadãos que utilizaram os serviços prestados pelo Ministério da Infraestrutura, dentro de quatro setores: Trânsito, Portos, Fomento ou Passe, e que têm acesso aos meios de comunicação (telefone ou e-mail). A seleção da amostra seguiu um modelo probabilístico aleatório, uma vez que foi enviado o formulário (específico de cada setor) para todos os(as) usuários(as) que utilizaram os serviços em questão. Esta pesquisa, buscou um intervalo de confiança de 95% e um erro amostral de 5%.

De modo [inovador](#), a ouvidoria do MInfra tem realizado a [análise dos dados com a linguagem de programação Python](#) e desenvolvido [painéis em Business Intelligence \(BI\)](#) que são alimentados de forma [automática](#) com as respostas fornecidas aos [formulários eletrônicos](#). Assim promove mais transparência, cientificidade, agilidade e eficiência na apresentação e análise de evidências.

MINISTÉRIO DA  
**INFRAESTRUTURA**

