

**PESQUISA DE EXPECTATIVAS
SOBRE INFRAESTRUTURA DE
TRANSPORTES**

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

Brasília, maio de 2021

Equipe responsável pela elaboração do Relatório:

Carlos Vinicius Brito Reis

Renan Oliveira Aragão de Paiva

Bárbara Soares de Lara

Cassia Lopes de Oliveira

Gabriel Alencar Barbosa

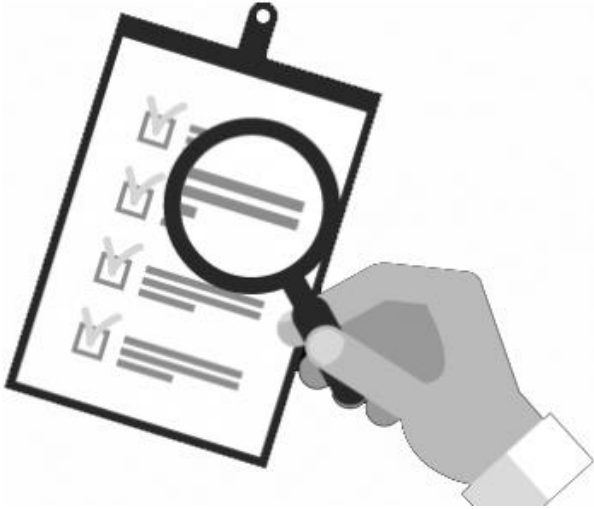
Paula El-Jaick de Barros Franco Yida

Paulo Sérgio França de Sousa Júnior

Sergio Mota da Silva Junior

Thiago Barbieri Freitas

1. APRESENTAÇÃO



A Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes foi desenvolvida com o objetivo de contribuir com o alcance da Visão Estratégica do MInfra, de tornar a infraestrutura de transportes do Brasil a mais competitiva da América Latina até 2022.

Com 1º ciclo de coleta iniciado em outubro de 2019, a Pesquisa busca identificar o que os respondentes consideram como relevante, e esperam que aconteça, para melhorarmos a eficiência e a qualidade dos serviços, inclusive quanto ao nível de simplificação e desburocratização necessária para cada um dos modais de infraestrutura.

Mas, qual a necessidade de uma “Pesquisa de Expectativas”?

Como parâmetro de verificação do alcance da sua Visão Estratégica, o MInfra adotou as avaliações realizadas anualmente pelo **Fórum Econômico Mundial - FEM** (World Economic Forum - WEF)¹, que ranqueiam os países em relação a competitividade, mediante 103 indicadores, organizados em 12 pilares.

Ao estudar a metodologia do Fórum Econômico, a Ouvidoria do MInfra verificou que a competitividade dos países é avaliada mediante um conjunto de indicadores técnicos ou Estatísticos (E) - informações objetivas ou operacionais - e indicadores de Percepção (P) - resultado de avaliação subjetiva feita por determinados respondentes.

Especificamente sobre a infraestrutura de transportes, a avaliação é calculada sobre um **indicador estatístico (avaliação objetiva)**, inclusive com dados técnicos operacionais de cada modal, e outro decorrente de **pesquisa de opinião/percepção (avaliação subjetiva)**, também, sobre cada modal (rodoviário, ferroviário, aéreo e portuário).

- **RODOVIÁRIO**

- (E) Conectividade das rodovias
- (P) Qualidade de Infraestrutura rodoviária

- **FERROVIÁRIO**

- (E) Densidade de Ferrovias
- (P) Eficiência dos Serviços Ferroviários

- **AÉREO**

- (E) Conectividade de Aeroporto
- (P) Eficiência dos Serviços de Transportes Aéreos

- **AQUAVIÁRIO**

- (E) Linearidade da Conexão Portuária
- (P) Eficiência dos Serviços Portuários

A pesquisa subjetiva (P) do FEM é respondida por líderes de mercado, que avaliam, em uma escala de 1, extremamente ruim, a 7, excelente, as seguintes perguntas sobre infraestrutura de transportes:

- No seu país, qual é a **qualidade** (extensão e condições) da infraestrutura rodoviária?
- No seu país, **quão eficiente** (frequência, pontualidade, velocidade, preço, etc.) são os **serviços** de transporte ferroviários?
- No seu país, **quão eficiente** (frequência, pontualidade, velocidade, preço, etc.) são os **serviços** de transporte aéreos?
- No seu país, **quão eficiente** (frequência, pontualidade, velocidade, preço, etc.) são os **serviços** de transporte portuário (balsas, barcos)?

No entanto, **não se verifica correlação ou analogia** entre os resultados das avaliações (E) estatísticas dos dados objetivos e das pesquisas de (P) **percepção** respondidas pelos entrevistados.

Inclusive, os resultados dos anos de 2018 e 2019 divulgados pelo Fórum Econômico demonstram um grande pessimismo sobre o Setor de Infraestrutura, tendo em vista a grande diferença entre a pontuação obtida com base nos índices estatísticos (objetivos) em relação à percepção (subjativa) dos respondentes das pesquisas, conforme quadro a seguir:

Modal	2018			
	Avaliação Objetiva (Estatística)	Posição no ranking (entre 140 países)	Avaliação Subjetiva (Percepção)	Posição no ranking (entre 140 países)
Rodoviário	63,7	74	33,8	112
Ferrovário	8,8	79	24,7	97
Aéreo	89,7	17	57,3	73
Aquaviário	35,6	47	34,3	105

Modal	2019			
	Avaliação Objetiva (Estatística)	Posição no ranking (entre 141países)	Avaliação Subjetiva (Percepção)	Posição no ranking (entre 141países)
Rodoviário	76,1	69	33,5	116
Ferrovário	8,9	78	24,3	86
Aéreo	89,7	17	56,8	85
Aquaviário	38,2	48	37,1	104

Entendendo que uma melhor compreensão dessa diferença entre resultados de naturezas tão distintas e não necessariamente comparáveis é essencial para o planejamento estratégico e o direcionamento das ações do Ministério em busca de melhorar o posicionamento do Brasil do ranking do FEM, a Secretaria Executiva e a Subsecretaria Gestão Estratégia e Inovação do MInfra solicitaram o apoio da Ouvidoria, tanto na interpretação desse cenário como das métricas avaliativas no quesito dos indicadores de (P) Percepção.

No ano de 2020, devido à crise mundial de saúde pública ocasionada pela pandemia da COVID-19, o Fórum Econômico optou por não divulgar as pontuações e o ranking alcançados. Ao invés disso, publicou edição especial, apontando as medidas prioritárias para promover a recuperação dos países, considerando alguns fatores - produtividade, pessoas e planeta - essenciais para direcionar os países na consolidação de novos sistemas econômicos.

A Fundação Dom Cabral (FDC), instituição parceira do Fórum Econômico Mundial no Brasil, é a responsável por avaliar o desempenho do Brasil no que tange os indicadores que compõe os pilares de competitividade.

Então, embora o FEM não tenha divulgado os resultados do ranking de 2020, a Fundação Dom Cabral em parceria com o MInfra, apresentou os resultados da pesquisa de avaliação subjetiva que a FDC aplicou no primeiro trimestre de 2020 a 6.000 respondentes, dentre executivos e empresários brasileiros, durante o II Seminário de Competitividade.

Embora os índices estatísticos (objetivos) não estejam demonstrados nesse comparativo, a FDC destacou, em sua apresentação realizada no Seminário de Competitividade, que o Brasil avançou de maneira significativa em todos os aspectos de infraestrutura. Abaixo é possível verificar a posição do Brasil no ranking, no que tange a avaliação subjetiva dos respondentes pesquisados pela Fundação Dom Cabral (2020), bem como a posição no ano de 2019 segundo o FME, para comparação:

Modal	2019		2020	
	Avaliação Subjetiva (Percepção)	Posição no ranking (entre 141 países)	Avaliação Subjetiva (Percepção)	Posição no ranking (entre 141 países)
Rodoviário	33,5	116	37,1	108
Ferroviário	24,3	86	24,7	85
Aéreo	56,8	85	60,5	67
Aquaviário	37,1	104	43,2	91

1. A PESQUISA DE EXPECTATIVAS SOBRE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES

A fim de apoiar a alta gestão do MInfra a identificar os motivos pelos quais as avaliações subjetivas sobre infraestrutura de transportes no Brasil são tão inferiores aos indicadores Estatísticos, a Ouvidoria estudou os relatórios e as metodologias adotadas pelo FEM.

Observou-se que os dados (E) estatísticos dizem respeito à infraestrutura em si (por ex. os aeroportos), enquanto a pesquisa de (P) percepção diz respeito aos serviços (por ex. os serviços aéreos).

A partir das perguntas feitas em sua Pesquisa, verificou-se que o FEM avalia as Percepções dos respondentes quanto aos serviços recebidos no setor, ou seja, o resultado posterior de suas experiências, observações e análises.

Além disso, da forma como foi estruturado o questionário do Fórum, ao reunir os atributos “frequência, pontualidade, velocidade, preço etc.” em apenas um item de pergunta, termina por levar o respondente a emitir uma avaliação geral, sem permitir ao avaliador identificar qual dessas dimensões/fatores é mais determinante sobre a eficiência do serviço na avaliação.

Por isso, a Ouvidoria entendeu ser necessário, para cada modal de infraestrutura, individualizar tais dimensões/fatores, a fim de identificar informações mais precisas e específicas, capazes de auxiliar a alta gestão no direcionamento de ações, sob o ponto de vista dos usuários dos serviços de transportes.

Então, tendo como diretrizes as perguntas feitas sobre Infraestrutura de Transportes na pesquisa de percepção (P) do FEM, a Ouvidoria individualizou os fatores e requisitos de qualidade avaliados e desenvolveu uma pesquisa para conhecer as Expectativas dos respondentes, ou seja, identificar o que é esperado que seja feito para se alcançar melhor eficiência e qualidade dos serviços prestados no setor de infraestrutura de transportes.

Além disso, o modo hidroviário foi destacado do portuário e tratado individualmente.

Buscou-se, ainda, obter a avaliação, em item específico, das expectativas sobre a simplificação e desburocratização necessárias para a melhoria dos serviços/infraestrutura de cada modal.

A pesquisa elaborada pela Ouvidoria do MInfra, então, resultou em um questionário para avaliação em Escala *Likert* de sete pontos de relevância, sendo 1 para pouco relevante e 7, para muito relevante (mesma escala utilizada na pesquisa do FEM), e uma opção “Não sei dizer”. Além disso, foi disposta uma pergunta aberta para maiores contribuições.

As perguntas para obtenção da expectativa foram **individualizadas para cada dimensão/fator (cinco o mínimo) dos serviços/qualidade** em cada modal, acompanhados, também, de uma pergunta opcional e descritiva em cada modal para coletar sugestões sobre o que mais o respondente considerava necessário para melhorar o serviço/qualidade daquele segmento.

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**.

De modo a avaliar a evolução do Brasil no ranking, divulgado anualmente, e discutir ideias direcionadas ao alcance da visão estratégica do MInfra em competitividade, com a parceria da FDC, o órgão deu início à realização de seminários anuais, reunindo especialistas no setor, autoridades públicas e representantes da iniciativa privada.

A aplicação da Pesquisa de Expectativas, então, também foi definida para acontecer anualmente, com a publicação do relatório anual do FEM e os Seminários.

Assim, a primeira aplicação da Pesquisa foi lançada no **I Seminário de Competitividade do Setor de Infraestrutura de Transporte**, em 2019.

Conforme mencionado, no ano de 2020, o Fórum Econômico optou por não divulgar as pontuações e o ranking alcançados, devido à crise mundial de saúde pública ocasionada pela pandemia da COVID-19.

No entanto, o MInfra e a FDC realizaram o **II Seminário de Competitividade do Setor de Infraestrutura de Transporte**, em que foi lançada a segunda etapa da Pesquisa.

O questionário foi enviado para os inscritos uma semana antes do evento, por e-mail. O formulário da pesquisa também foi disponibilizado através de QRCode, conforme imagem a seguir e pelo link <https://tinyurl.com/pesquisaexpectativa>, no card a seguir:

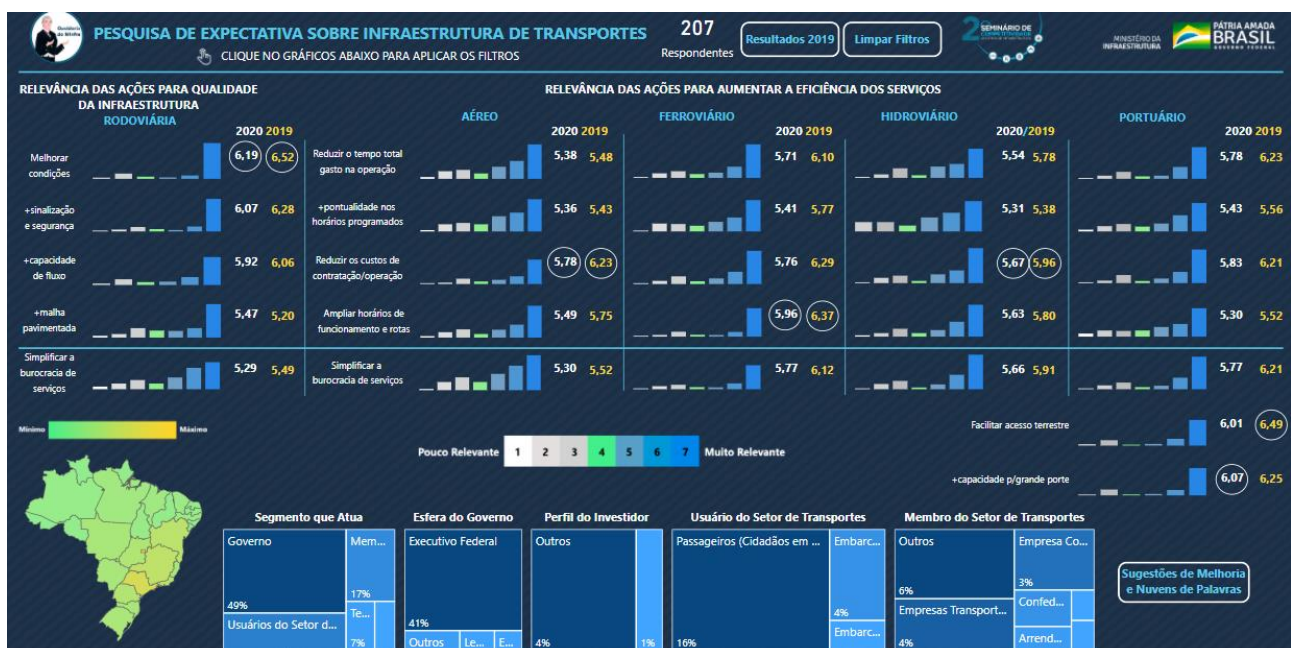


Para análise e exibição de resultados atualizados automaticamente, a Ouvidoria do MInfra inovou ao fazer uso da ferramenta de “Business Intelligence (BI)”. Em sua apresentação, ao final do Seminário, a Ouvidoria do MInfra explicou a metodologia da pesquisa, apresentando o Painel em BI com as respostas de mais de cem pessoas, durante o evento do (em menos de 24h de coleta), a sua maioria sendo participantes do evento.

O painel de resultados da pesquisa, que obteve 207 respondentes até novembro de 2020, está disponível online e totalmente interativo no website do ministério, sendo que o mesmo foi modelado e concebido pela equipe própria de funcionários da pasta. Válido ressaltar que o painel dos resultados de 2020 possui

também o resumo dos resultados de 2019, a fim de facilitar a comparação dos dados obtidos entre os dois anos.

- Todos os itens da pesquisa apresentaram uma melhora significativa, se comparada com os resultados de 2019;
- Todos os itens da pesquisa, que identificam as ações necessárias para melhoria dos serviços/ infraestrutura, foram considerados relevantes;
- A redução de custos de operação e utilização foi um dos aspectos considerados mais relevantes nos setores Aéreo e Hidroviário;
- A necessidade de ampliar os horários de funcionamento e rotas foi apontado como mais relevante no setor ferroviário.
- Facilitar o acesso terrestre e aumentar a capacidade para empresas de grande porte nos serviços portuários foram avaliados como de altíssima relevância a serem melhorados.
- A melhoria das condições das estradas foi considerada de altíssima relevância e, até mais importante que a necessidade de ampliação da malha pavimentada.



aqui se evidencie o impacto direto em relação ao item de maior relevância para melhoria dos serviços, a redução de custos de operação/contratação/utilização deles, pois o excesso da burocracia tende a aumentar esses custos. Apesar deste aspecto relacionado a Burocracia, quando comparado os resultados do ano de 2019 e 2020, ter apresentado uma diminuição no nível de necessidade de ações para aumentar a eficiência dos serviços, bem como as ações para a qualidade da infraestrutura, a Burocracia ainda é um fator de atenção.

Então, por meio do resultado exposto no painel, observamos e comparamos, também, as expectativas sobre a necessidade de simplificação e desburocratização das regras e dos procedimentos relativos a cada um dos modais de infraestrutura de transportes. Tendo como referência os resultados quantitativos, o setor portuário (5,77) e ferroviário (5,77), seguido do setor hidroviário (5,66), como os mais burocráticos ou com maior relevância de necessidade de simplificação para melhoria dos serviços, dentre os modais de transportes no País. Em pesquisas futuras, é válido que o tema Burocracia seja mais detalhado nas perguntas a serem feitas aos respondentes, de modo que a Administração Pública possa compreender melhor quais entraves os atores têm enfrentado nesse quesito, para que sejam levantados subsídios a decisões gerenciais.

Vale observar os resultados obtidos sobre cada um dos modais avaliados em relação à qualidade dos serviços prestados, a fim de verificar as ações mais relevantes para serem providenciadas.

As principais preocupações apontadas em relação aos serviços de **Transporte Aéreo** foram os custos de contratação /operação. Com relação aos termos e às palavras mais mencionados, verificamos que estes corroboraram os dados quantitativos da pesquisa, uma vez que o item “reduzir os custos de contratação/ operação” registrou o nível de relevância para aumentar a eficiência na prestação desse serviço em uma média de 6,33 no ano de



Pela avaliação da Pesquisa, a melhoria dos serviços de Transporte Hidroviário não preocupa tanto os respondentes quando comparado com o resultado dos outros modais. No entanto, no que tange os aspectos avaliados, para este setor, é válido ressaltar que todos os pontos investigados apresentaram a necessidade de melhoria dos serviços, principalmente o item que aborda a redução dos custos de contratação/ operação, registrando uma média de 5,67 no nível de relevância das ações para aumentar a eficiência dos serviços.



Em relação a análise dos dados qualitativos percebe-se a presença de sugestões referentes ao aumento de fiscalizações de contrabandos, da segurança nas hidrovias, bem como a ampliação das dragagens dos canais foram levantadas pelos respondentes da presente pesquisa. As principais sugestões apresentadas nos campos abertos foram relacionadas à necessidade de ampliação da cabotagem.

Em comparação com os demais modais, a principal preocupação apresentada pelos respondentes sobre os serviços de Transporte Portuário foi a redução dos custos de contratação/ operação.



Outro aspecto de grande relevância indicado, também, foi a necessidade de redução do tempo total gasto na operação. Ainda, em relação às duas perguntas específicas feitas sobre o setor, as respostas indicaram ser extremamente relevante a necessidade de melhoria dos

acessos terrestres e de aumento da capacidade para receber embarcações de grande porte, bem como a necessidade de investimentos e de redução da burocracia dos contratos de arrendamento, a fim de facilitar os investimentos em

CONCLUSÃO

A Pesquisa de Expectativas sobre a Infraestrutura de Transportes foi desenvolvida pela Ouvidoria do MInfra, de modo a obter informações precisas sobre os diversos aspectos dos serviços prestados na área da infraestrutura de transportes que as pessoas entendem como necessários, apontando a relevância de ações que auxiliem o aumento da eficiência na prestação dos serviços. Tal resultado visa auxiliar e amparar a alta gestão do órgão no planejamento de ações, a fim de promover melhorias para o setor.

A Pesquisa de Expectativa apresentada, mostra como **o trabalho da Ouvidoria pode ser efetivo**, quando a partir dos dados produzidos por essa unidade se demonstram os anseios da sociedade de forma estratégica à alta direção do Ministério para a sua melhor atuação, com vistas a **direcionar ações de avaliação dos cidadãos a respeito da eficiência e qualidade dos serviços públicos**, especialmente quanto à simplificação e desburocratização necessárias aos serviços prestados no setor.

A aceitação sobre os resultados obtidos na pesquisa pelas demais áreas do MInfra têm sido bastante positiva, principalmente pelo fato dos resultados do ano de 2020 terem sido comparados com os de 2019, e concluindo uma melhora significativa na percepção dos respondentes a respeito das necessidades de melhorar a eficiência dos serviços. Assim, acredita-se que a pesquisa é **uma boa prática que tem potencial de melhorar a influência de ouvidorias junto às respectivas organizações, por meio de ações estratégicas, amparadas na percepção do cidadão.**

Por fim, ressaltamos também a **participação ativa na pesquisa de opinião desenvolvida pelo Fórum Econômico Mundial e aplicada no Brasil pela Fundação Dom Cabral, uma vez que busca avaliar a percepção do empresariado sobre aspectos da competitividade do país, especialmente da infraestrutura. Essa pesquisa tem um peso relevante na composição do Índice de Competitividade Global que ampara as decisões estratégicas**

sobre aspectos voltados para a infraestrutura do país. Além disso, os resultados da pesquisa do FME contribuem para compreender a percepção geral sobre a infraestrutura brasileira, bem como ampara a Pesquisa de Expectativa, conduzida pela Ouvidoria do MInfra. Tendo isso em vista, reitera-se a importância da contribuição social nas devidas pesquisas, a fim de amparar as transformações que estão sendo promovidas na infraestrutura de transportes do Brasil.

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

