

---

# Relatório da Pesquisa Expectativa sobre Infraestrutura de Transportes 2019

Secretaria Executiva  
Ministério da Infraestrutura

---





# MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

## **Jair Messias Bolsonaro**

Presidente da República

## **Tarcísio Gomes de Freitas**

Ministro da Infraestrutura

## **Marcelo Sampaio Cunha Filho**

Secretário-Executivo do Ministério da Infraestrutura

## **Carlos Vinícius Brito Reis**

Ouvidor do Ministério da Infraestrutura

## **Equipe da Ouvidoria**

Alan de Sousa Carvalho

Bruno Picinin Fernandez

Celia Regina Neri de Araujo

Cristiano Ferreira da Silva

Gabriel Alencar Barbosa

Marilda Francisco Ramos Vanderlei

Monica Maria Arruda Aragão

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida

Renata Travassos Pereira

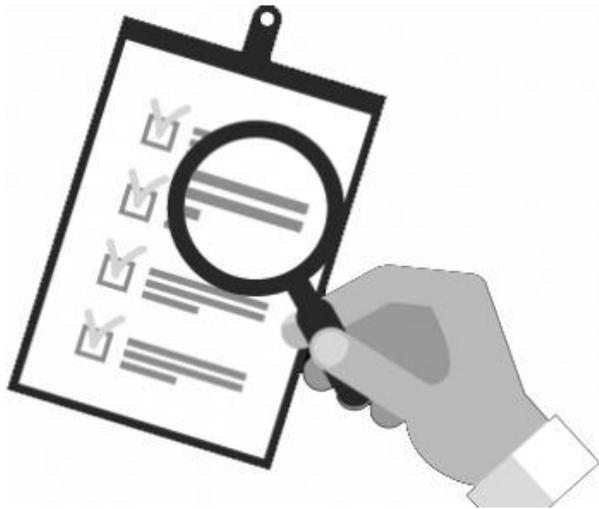
Rosana Daher van der Broocke

Sergio Mota da Silva Junior

Thiago Barbieri Freitas



## APRESENTAÇÃO



A Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes tem como objetivo 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.

Com 1º ciclo de coleta iniciado em outubro de 2019, a Pesquisa de Expectativas foi desenvolvida com o objetivo de contribuir com o alcance da Visão Estratégica de tornar a infraestrutura de transportes do Brasil a mais competitiva da América Latina até 2022.

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

Por parâmetro de verificação do alcance dessa Visão, o MInfra adotou as avaliações realizadas anualmente pelo **Fórum Econômico Mundial - FEM** (World Economic Forum - WEF)<sup>1</sup>, que ranqueia 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 avaliação da competitividade da Infraestrutura de Transportes de um país é composta de um conjunto indicadores técnicos ou Estatísticos (E) - informações objetivas ou operacionais - e indicadores de Percepção (P) - resultado de avaliação subjetiva feita por determinados respondentes.

<sup>1</sup> <https://www.weforum.org/>



Esses indicadores estão agrupados, também, de acordo com os modais e a aferição impacta diretamente resultado final da avaliação, tanto do agrupamento, quanto do pilar avaliado e, ao final, na competitividade de cada país.

- **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

Além disso, a infraestrutura de transportes é avaliada juntamente com infraestrutura de serviços, respondendo diretamente, portanto, por 4,17% do resultado da avaliação da competitividade de cada país. Com foco na infraestrutura de transportes, então, procedeu à análise dos indicadores de aferição da competitividade no quesito infraestrutura de transportes.

<b>Pilar 2: Infraestrutura:</b>	
<b>A. Infraestrutura de transportes</b>	<b>B. Infraestrutura de serviços públicos</b>
<b>1. Rodovias</b> a) Conectividade das rodovias b) Qualidade da infraestrutura rodoviária <b>2. Ferrovias:</b> a) Densidade de ferrovias b) Eficiência dos serviços ferroviários <b>3. Aéreo</b> a) Conectividade de aeroportos b) Eficiência dos serviços de transporte aéreo <b>4. Aquaviário</b> 1. Linearidade da conexão portuária 2. Eficiência dos serviços portuários	<b>1. Infraestrutura de serviços públicos</b> a) Eletricidade b) Acesso à eletricidade c) Qualidade do fornecimento de eletricidade <b>1. Recursos Hídricos</b> a) Exposição à água para consumo não potável b) Confiança no fornecimento de água



Posto isto, verificou-se que a avaliação realizada sobre a infraestrutura de transportes 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).

Em seguida, identificou-se e analisou-se a pontuação e o ranking alcançados pelo Brasil sobre cada modal de infraestrutura de transportes nos anos de 2018 e 2019. O resultado do Fórum Econômico demonstrou um grande pessimismo sobre o setor, tendo em vista a grande diferença entre a pontuação obtida com base nos índices estatísticos (objetivos) em relação à percepção (subjetiva) 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	<b>63,7</b>	<b>74</b>	<b>33,8</b>	<b>112</b>
Ferrovário	8,8	79	24,7	97
Aéreo	<b>89,7</b>	<b>17</b>	<b>57,3</b>	<b>73</b>
Aquaviário	35,6	<b>47</b>	34,3	<b>105</b>

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

A Ouvidoria verificou que, de acordo com os relatórios do FEM, os respondentes da pesquisa subjetiva de (P) Percepção são líderes de mercado, que avaliam (em uma escala de 1, para extremamente ruim, a 7, para 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)?

A primeira constatação evidenciada diz respeito à **não correlação entre o resultado da avaliação (E) estatística dos dados objetivos com a pesquisa de (P) percepção** respondida pelos entrevistados. Isso se dá porque 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). Eis aqui a razão principal para uma melhor compreensão da diferença entre os resultados de naturezas tão distintas e não comparáveis necessariamente.

Nesse sentido, a Secretaria Executiva e a Subsecretaria Gestão Estratégia e Inovação do MInfra, planejando direcionar, com base em evidências mais adequadas, as ações do Ministério para alterar o cenário do resultado do Brasil junto ao FEM, solicitou o apoio da Ouvidoria para ajudar no levantamento dessa interpretação de cenário e das métricas avaliativas, especialmente no quesito dos indicadores de (P) Percepção conforme monitorados pelo Fórum.

Tal como visto nas questões, o FEM avalia as (P) percepções dos respondentes quanto aos serviços recebidos no setor, ou seja, o resultado posterior de suas experiências, observações e análises. E 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, mas sem permitir ao avaliador identificar qual dessas



dimensões/fatores é mais determinante sobre a eficiência do serviço na avaliação.

É necessário, para cada modal de infraestrutura, individualizar tais dimensões/fatores, para que as medidas a serem adotadas para esses setores sejam, estrategicamente, direcionadas para as ações mais críticas e necessárias sob o ponto de vista dos usuários desse mesmo serviço.

Então, como a avaliação da (P) percepção já era conhecida, a Ouvidoria elaborou 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. Inclusive, quanto ao nível de simplificação e desburocratização, qual nível de necessidade em cada modal?

A fim de obter informações mais específicas e precisas, também, cada aspecto citado como exemplo para a qualidade ou eficiência de serviço nas perguntas elaboradas originalmente pelo FEM foi convertido em um item independente, assim como o modal hidroviário foi destacado do portuário e tratado como um modal à parte.

Buscou-se, também, obter a avaliação, em item específico, para as expectativas sobre a desburocratização necessária para a melhoria dos serviços/infraestrutura de cada modal.

A pesquisa elaborada pela Ouvidoria do MInfra, portanto, resultou na apresentação de 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 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.

O instrumento buscou identificar, também, a percepção dos respondentes sobre os resultados das ações e dos projetos em andamento do Ministério da Infraestrutura, inclusive quanto ao nível de concordância com as ações de desburocratização promovidas pela Pasta junto ao Setor. Nesse caso foi disponibilizada **Escala Likert de cinco níveis de concordância** (1, para discordo totalmente, e 5, concordo totalmente, e a opção “não sei opinar”), para avaliação das afirmações correspondentes, além de uma pergunta aberta.

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**.

O questionário foi enviado para os inscritos no **I Seminário de Competitividade do Setor de Infraestrutura de Transporte**, promovido pelo MInfra, no dia anterior, por e-mail, e foi amplamente divulgado por meio de banners no lobby, pela cerimonialista entre as explanações e pelo encarte a seguir. Por meio deste link, o formulário da pesquisa está disponível através do **QRCode<sup>2</sup>**. na imagem a seguir, ou pelo link <https://bit.ly/35d9qyR>:

---

2

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ahzwe\\_vmGkK7srkMPqho91y6PhKvqRpCtmEeD8bYk8VUQVBO RFQ4QTNNSjYtjhDTktlUTFZQUZEUSQlQCN0PWcu](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ahzwe_vmGkK7srkMPqho91y6PhKvqRpCtmEeD8bYk8VUQVBO RFQ4QTNNSjYtjhDTktlUTFZQUZEUSQlQCN0PWcu)





**PESQUISA DE EXPECTATIVAS SOBRE  
INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTE**

Queremos alcançar a liderança de competitividade em infraestrutura na América Latina e, com esse objetivo, elaboramos a presente pesquisa, com o intuito de identificar o que você considera necessário para melhorar a qualidade da Infraestrutura e a eficiência dos serviços de transporte no Brasil.

Por favor, acesse o formulário através do QrCode abaixo, ou pelo link <https://bit.ly/35d9qyR> e contribua com suas expectativas e avaliações.



**1º SEMINÁRIO DE  
COMPETITIVIDADE  
DO SETOR DE INFRAESTRUTURA**

A OUIDORIA DO MInfra  
É O NOSSO CANAL!  
@ouvidoria.gov.br/infraestrutura

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA

PÁTRIA AMADA  
BRASIL  
GOVERNO FEDERAL

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 (em menos de 24h de coleta), a sua maioria sendo participantes do evento.

O painel de resultados da pesquisa, que obteve 218 respondentes até dezembro de 2019, 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.

- 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 para todos os modais;
- A necessidade de **desburocratização** foi apontada como mais relevante nos setores **portuário e ferroviário**.
- O tempo de operação dos serviços portuários foi avaliado como de altíssima relevância em ser reduzido.
- A melhoria das condições das estradas foi considerada de altíssima relevância e, até mais importante que a necessidade de ampliação da malha pavimentada.

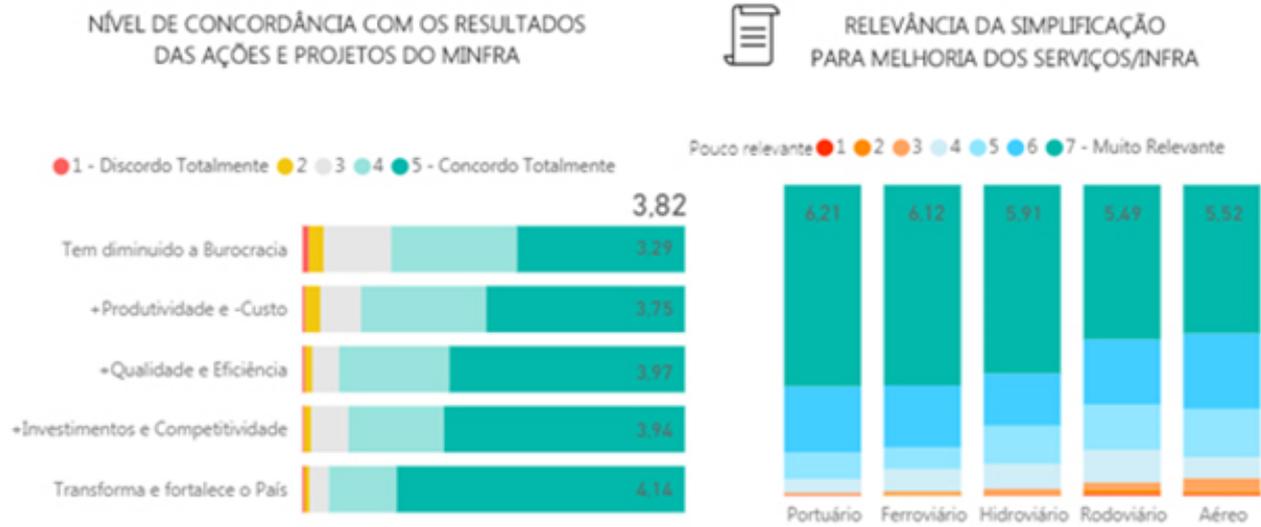


Os termos mais citados nas perguntas abertas foram: cabotagem, para o modal hidroviário; burocracia e investimentos para o portuário; manutenção, qualidade e pavimentação para o rodoviário; aumentar e malha para o ferroviário; e concorrência para o aéreo, o que evidencia, numa análise qualitativa a validade dos resultados obtidos nas Escalas de Likert.





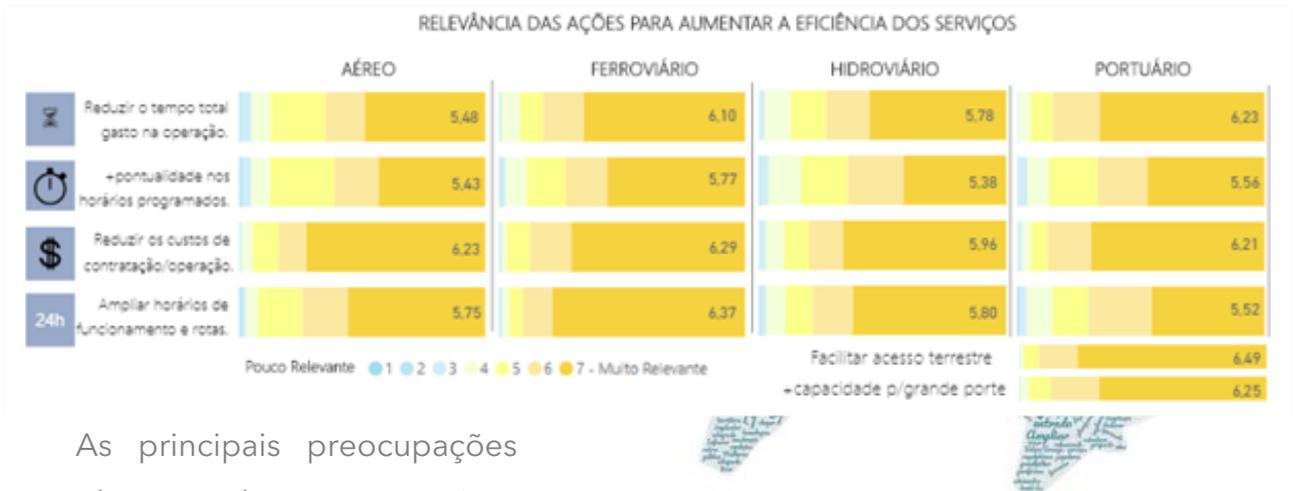
Na comparação entre os diversos aspectos avaliados, porém, pôde-se observar que a atuação para reduzir a burocracia é um ponto de atenção e oportunidade. Talvez aqui se evidencie o impacto direto em relação ao item de maior relevância para melhoria dos serviços, a redução de custos de operação/contratação/utilização deles, pois o excesso da burocracia tende a aumentar esses custos.



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. Como resultado, os respondentes avaliaram o setor portuário, seguido do setor ferroviário, como os mais burocráticos ou com maior relevância de necessidade de simplificação para melhoria dos serviços, dentre os modais de transportes no País.



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 a providenciar.



As principais preocupações apontadas em relação aos serviços de **Transporte Aéreo** foram os custos aplicados, seguidos da disponibilidade de horários de operação. Com relação aos termos e às palavras mais mencionados, verificamos que estes corroboraram os apontamentos da escala do nível de relevância, de que as maiores expectativas sobre o setor estão voltadas para a **necessidade de ampliação da concorrência e para a redução de custos.**



A Pesquisa demonstrou que os serviços de **Transporte Ferroviário** é o modal de transportes que mais gera expectativas entre os respondentes, principalmente em relação à **necessidade de ampliação dos horários de funcionamento e rotas.**

Ao mesmo tempo, todos os aspectos questionados em relação aos serviços de transporte ferroviário foram apontados como extremamente relevantes de serem melhorados. Os respondentes também acrescentaram sugestões importantes nas





## CONCLUSÃO

A Pesquisa de Expectativas, aqui 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 necessária aos serviços prestados no setor.

A aceitação sobre os resultados obtidos na pesquisa pelas demais áreas do MInfra têm sido bastante positivas, tendo sido considerado pela maioria absoluta dos respondentes que as ações deste Ministério foram endereçadas corretamente na pesquisa. Assim, acredita-se que a pesquisa é uma boa prática que tem potencial de melhorar a influência de ouvidorias junto às respectivas organizações.



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

