

**RELATÓRIO**  
Pesquisa de Expectativas  
sobre Infraestrutura de  
Transportes  
3º Ciclo

**OUVIDORIA-GERAL**



# 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

Ouvidora-Geral Substituta do Ministério da Infraestrutura  
Paula El-Jaick de Barros Franco Yida

Brasília-DF, abril de 2022

## Equipe da Ouvidoria-Geral responsável pela elaboração do Manual:

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida  
Ouvidora-Geral Substituta do Ministério da Infraestrutura

Renan Oliveira Aragão de Paiva  
Chefe de Serviço de Avaliação

Thiago Barbieri Freitas  
Assessor Técnico Administrativo Nível Superior Sênior

Gabriel Dias de Freitas  
Estagiário de Psicologia

Rafael dos Santos Silva  
Estagiário de Análise de Dados

## Colaboradores:

Carlos Vinícius Brito Reis  
Subsecretário de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação

Gabriel Alencar Barbosa  
Assessor Técnico Administrativo Nível Superior Júnior

## 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: 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 melhoria da eficiência e da qualidade dos serviços, inclusive quanto ao nível de simplificação e desburocratização necessário 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 pelo Fórum Econômico Mundial - FEM (*World Economic Forum* – WEF)<sup>1</sup>, que ranqueiam os países em relação à competitividade, mediante 103 indicadores, organizados em 12 pilares.

Ao estudar a metodologia do FEM, a Ouvidoria-Geral 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 líderes de mercado de cada país.

Especificamente sobre a infraestrutura de transportes, a avaliação é calculada sobre um indicador estatístico - E (avaliação objetivas) e um decorrente da pesquisa de

---

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

opinião/percepção - P (avaliação subjetiva) sobre os modais 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 estatísticas (E) dos dados objetivos e das pesquisas de percepção (P) respondidas pelos entrevistados.



Inclusive, os resultados dos anos de 2018 e 2019 divulgados pelo Fórum Econômico demonstraram um grande pessimismo sobre o Setor de Infraestrutura, tendo em vista a grande diferença entre a pontuação obtida entre os índices estatísticos (objetivos) e os percebidos (subjetiva), 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
Ferrovieário	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
Ferrovieário	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 de Gestão Estratégica e Inovação do MInfra solicitaram o apoio da Ouvidoria-Geral, tanto na interpretação desse cenário como na compreensão das métricas avaliativas no quesito dos indicadores de (P) Percepção.

Nos anos de 2020 e 2021, porém, 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.

Em 2020, 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.



Por isso, a Fundação Dom Cabral (FDC), instituição parceira do Fórum Econômico Mundial no Brasil, avaliou o desempenho do Brasil no que tange os indicadores que compõem os pilares de competitividade, cujos resultados podem ser conferidos no Relatório de Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes (2020)<sup>2</sup>, disponível no site do MInfra.

Apesar de o FEM também não ter divulgado os resultados em 2021, o MInfra seguiu com investindo no alcance da sua visão estratégica de tornar a infraestrutura nacional a mais competitiva da América Latina.

Para apoiar o órgão na assertividade de sua atuação e em tornar os resultados alcançados perceptíveis dentro e fora do Brasil, a Ouvidoria-Geral realizou o 3º ciclo da Pesquisa de Expectativas.

---

<sup>2</sup> [https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/relatorios/relatorio-final\\_novo-templete.pdf](https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/arquivos-ouvidoria/relatorios/relatorio-final_novo-templete.pdf)



## 2. A PESQUISA DE EXPECTATIVAS SOBRE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTES

A construção da Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes decorreu da observação dos resultados das avaliações da competitividade dos países, realizadas pelo FEM, em que se observou que os indicadores estatísticos (E), de avaliação técnica e objetiva sobre infraestrutura em si, não eram refletidos nas avaliações subjetivas, medidas por pesquisa de percepção (P) realizada junto a líderes de mercado do país.

Com a Pesquisa de Expectativas, então, buscou-se identificar os motivos da baixa avaliação percebida sobre a infraestrutura e os serviços de transportes.

Como o questionário da pesquisa do Fórum reúne os atributos “frequência, pontualidade, velocidade, preço etc.” em apenas um item, a 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-Geral 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-Geral 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.

No mesmo sentido, 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.

O questionário elaborado pela Ouvidoria-Geral do MInfra também seguiu a forma de avaliação da pesquisa do FEM, 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 acrescentou uma opção “Não sei dizer”.

Para a análise foram utilizadas a média, como medida de tendência central dos fatores, e faixa em que ela se encontrava, conforme a tabela:

NÍVEL	AVALIAÇÃO	COR
Pouco Relevante	1	
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
Muito Relevante	7	

As perguntas para obtenção da expectativa foram **individualizadas para cada dimensão/fator 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-Geral 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 foi definida, inicialmente, para acontecer a partir da divulgação dos resultados anuais, pelo FEM, durante os Seminários de Competitividade.

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

Embora, conforme mencionado, no ano de 2020 o FEM tenha optado por não divulgar as pontuações e o ranking, o MInfra e a FDC realizaram o II Seminário de Competitividade do Setor de Infraestrutura de Transporte, em que a segunda etapa da Pesquisa foi lançada.

No ano de 2021, ao invés do Seminário de Competitividade, foi realizado evento mais estratégico, visando promover ações nos 5 eixos previstos na Política Nacional de Modernização do Estado (ambiente de negócios, capacidades do Estado, prestação de serviços públicos, articulação interfederativa e cooperação entre agentes públicos e privados e governo e sociedade digital), em parceria com o Ministério da Economia e com a Secretaria Geral da Presidência da República, o “Moderniza Brasil – Ambiente de Negócios”<sup>3</sup>.

Por isso, o link do questionário da pesquisa foi remetido para líderes de mercado do Brasil<sup>4</sup> e foi disponibilizado para contribuições pela plataforma Participe + Brasil<sup>5</sup>.

Os resultados das Pesquisas realizadas nos anos 2019, 2020 e 2021 podem ser consultados no painel em Power BI, disponibilizado no website do órgão<sup>6</sup>.

<sup>3</sup> <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/moderniza-brasil/eixos-do-moderniza-brasil/ambiente-de-negocios-prospero/gci/evento-moderniza-brasil>

<sup>4</sup> <https://forms.gle/32Udhx82QYAASqtVA>

<sup>5</sup> <https://www.gov.br/participamaisbrasil/pesquisa-de-expectativas-minfra-2021>

<sup>6</sup>

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMTg3OGEzYmYtMWIwOS00OTI4LWE4YTUyZDVIYjZkZDZmYTRlIiwidCI6IjdiZjAxYzZhLWU2ZmItNDIxYS1iYmlyLWI1MGMzZWE4NjhmNyJ9>

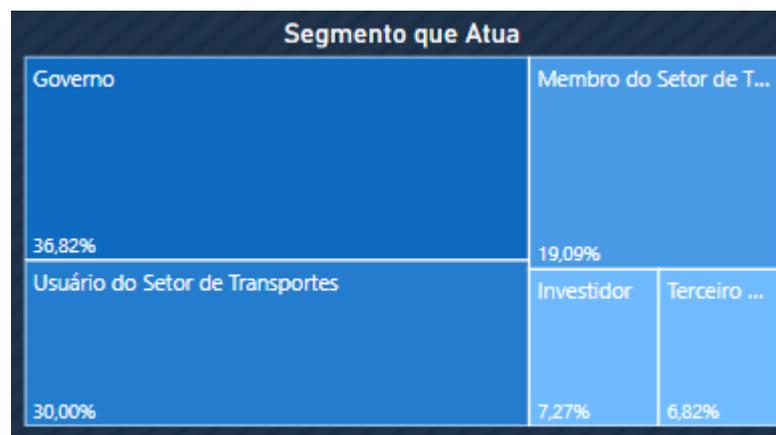


### 3. RESULTADOS E ANÁLISE QUANTITATIVA

Para análise e exibição de resultados, desde 2019 a Ouvidoria-Geral do MInfra faz uso da ferramenta de “Business Intelligence (BI)”<sup>7</sup>.

Tendo em vista a não realização do Seminário de Competitividade, em 2021 foi obtido menor quantitativo de respostas que em 2019 e 2020. Foram 123 respondentes, enquanto em 2019 foram recebidas 220 contribuições e, em 2020, 214.

Em 2019, o perfil de respondentes foi de 36,82% de profissionais que atuam no governo, 30% de usuários do setor de transportes, 19,09% de membros do setor de transportes, 7,27% de investidores e 6,82% do terceiro setor.



Em 2020, 48,82% dos respondentes informaram trabalhar para o governo, 22,75% ser usuário do setor de transportes, 16,59% ser membro do setor de transportes, 6,64% do terceiro setor e 5,21% de investidores.

<sup>7</sup><https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMTg3OGEzYmYtMWIwOS00OTI4LWE4YTYtZDVIYjkzOTMzYTRIIiwidCI6IjdiZjAxYzZhLWU2ZmItNDIxYS1iYmlyLWI5MGMzZWE4NjhmNyJ9>

Governo	Usuário do Setor de Transp...	Tercei...
	22,75%	6,64%
48,82%	Membro do Setor de Trans...	Invest...
	16,59%	5,21%

Em 2021, com a divulgação da pesquisa pela plataforma Participa + Brasil, o perfil de respondentes foi mais diferenciado, com 39,02% de usuários do setor, 6,50% de investidores, 4,88% de membros do setor, entre outros.

Usuário do Setor de Transportes	Investi...	Execu...
	6,50%	5,69%
Outro	Membro ...	Ex...
	4,88%	2,4...
	Executi...	Te...
35,77%	Judiciário	1,...

Com relação aos resultados gerais, as expectativas sobre a melhoria da competitividade em infraestrutura de transportes vêm sendo reduzidas. Em 2019, a média geral foi de 5,92 pontos, em 2020, 5,68 e agora em 2021, 5,67.

Destacamos, pela tabela a seguir, que a expectativa pela melhoria dos serviços hidroviários e portuários vem sendo reduzida, indicando uma maior satisfação com as ações que vêm sendo realizadas nos últimos anos.

Por outro lado, o nível de expectativas sobre a melhoria dos serviços aéreos vem sendo mantido e sobre a qualidade da infraestrutura rodoviária e os serviços ferroviários vem aumentando.



Ano Modal	2019		2020		2021	
	Respondentes	Média Modal	Respondentes	Média Modal	Respondentes	Média Modal
Aéreo	219	5,68	207	5,47	123	5,68
Ferroviário	217	6,13	195	5,73	121	5,85
Hidroviário	214	5,77	175	5,57	115	5,11
Portuário	220	6,06	186	5,76	121	5,54
Rodoviário	220	5,91	211	5,81	123	6,19

Figura 1- Expectativas da Totalidade dos respondentes

Já na opinião dos membros do setor de transportes, as expectativas pela melhoria dos serviços e da infraestrutura de todos os modais de transportes diminuíram, indicando uma maior satisfação com a sua qualidade.

Ano Modal	2019		2020		2021	
	Respondentes	Média Modal	Respondentes	Média Modal	Respondentes	Média Modal
Aéreo	42	5,82	33	5,69	6	4,80
Ferroviário	42	6,03	31	5,71	5	5,14
Hidroviário	41	5,69	28	5,46	4	4,45
Portuário	42	6,12	31	5,68	5	4,57
Rodoviário	42	6,09	35	5,94	6	5,17

Figura 2 - Expectativas dos Membros do Setor de Transportes

Segundo os respondentes que se identificaram como investidores, as expectativas pela melhoria de todos os modais aumentaram em relação a 2020, mas mantêm-se menores que em 2019.

Ano Modal	2019		2020		2021	
	Respondentes	Média Modal	Respondentes	Média Modal	Respondentes	Média Modal
Aéreo	16	6,09	11	4,75	8	5,73
Ferroviário	16	6,49	10	5,02	8	5,98
Hidroviário	16	6,19	10	4,76	7	6,03
Portuário	16	6,27	11	4,97	8	5,93
Rodoviário	16	6,40	11	5,37	8	6,08

Figura 3 - Expectativas dos Investidores

Os usuários do setor de transportes apresentaram maiores expectativas pela melhoria dos serviços aéreos e na infraestrutura rodoviária e menores expectativas pela melhoria dos serviços ferroviário, aquaviário e portuário, em relação a 2020.

Ano Modal	2019		2020		2021	
	Respondentes	Média Modal	Respondentes	Média Modal	Respondentes	Média Modal
Aéreo	66	5,62	48	5,38	48	5,63
Ferrovário	65	6,26	43	5,94	48	5,83
Hidroviário	64	5,67	35	5,60	45	4,80
Portuário	66	5,93	37	5,80	47	5,34
Rodoviário	66	5,89	48	5,83	48	6,19

Figura 4 - Expectativas dos Usuários do Setor de Transportes

De todo modo, as avaliações sobre todos os modais ainda indicam que ainda são esperadas ações de melhoria dos serviços e da infraestrutura de transportes por todos os segmentos.

### 3.1. Infraestrutura Rodoviária

Em 2021, as expectativas sobre a melhoria de todos os aspectos da infraestrutura rodoviária aumentaram, de acordo com os respondentes da Pesquisa, sendo que as principais ações apontadas como necessárias foram relativas às condições das estradas, a sinalização e a segurança e a capacidade de fluxo.



Figura 5 - Expectativas sobre infraestrutura rodoviária

Na opinião dos membros do setor de transportes, por outro lado, as expectativas pela melhoria da infraestrutura rodoviária foram menores em quase todos os fatores, especialmente em relação à burocracia e à qualidade da malha

rodoviária. A necessidade de melhoria das condições das estradas foi o único fator que continuou com a mesma avaliação.

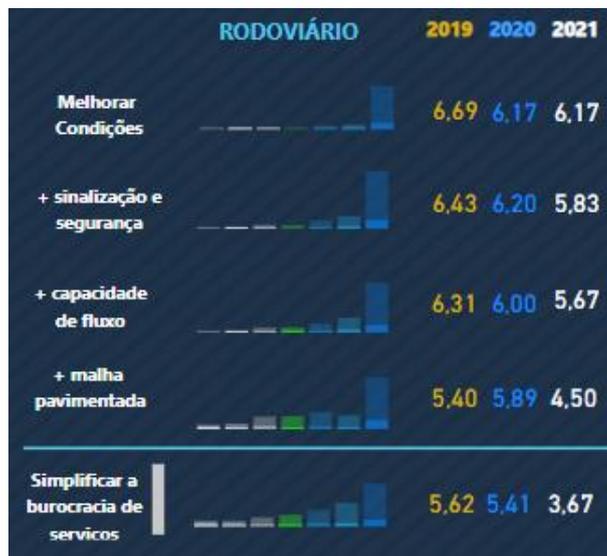


Figura 6 – Expectativas dos membros do setor de transportes sobre infraestrutura rodoviária

Os respondentes que se identificaram como investidores demonstraram maiores expectativas pela melhoria da infraestrutura rodoviária em relação a 2020, principalmente em relação às condições das rodovias, à sinalização e à segurança e à capacidade de fluxo.



Figura 7- Expectativas dos investidores sobre infraestrutura rodoviária

As expectativas informadas pelos respondentes que se identificaram como usuários do setor de transportes tiveram como fatores principais as condições das rodovias, sinalização e segurança e capacidade do fluxo.



Figura 8 - Expectativas dos usuários sobre infraestrutura rodoviária

### 3.2. Serviços Aéreos

Em relação ao ano de 2020, as expectativas pela melhoria dos serviços aéreos aumentaram em todos os fatores questionados.

Destacamos que o maior aumento de expectativas pela melhoria foi o tempo total gasto na operação, que passou de 5,39, em 2020, para 5,77, em 2021.

O fator de maior expectativa apontado para a melhoria dos serviços aéreos, porém, foi a redução dos custos de contratação e operação.



Figura 9 - Expectativas sobre os serviços aéreos

Na opinião dos membros do setor de transportes, as expectativas pela melhoria dos serviços aéreos foram menores em todos os fatores, em relação a 2020. Destaque para a pontualidade em horários programados, que demonstrou baixa expectativa no segmento: 3,67.



Figura 10 - Expectativas dos membros do setor de transportes sobre serviços aéreos

Já os respondentes que se identificaram como investidores demonstraram maiores expectativas pela melhoria dos serviços aéreos em relação ao ano anterior (2020), em todos os fatores contemplados pela pesquisa. Destaque para a redução dos custos de contratação/operação, sendo uma alta demanda no segmento: 6,25.



Figura 11- Expectativas dos investidores sobre serviços aéreos

Os usuários dos serviços aéreos demonstraram maiores expectativas em relação a quase todos os fatores, sendo que pela simplificação e desburocratização vêm se reduzindo. Os fatores apontados como mais esperados para a melhoria dos serviços aéreos foram a redução dos custos e a ampliação de horários.



Figura 12- Expectativas dos usuários sobre serviços aéreos

### 3.3. Serviços Ferroviários

As expectativas pela melhoria dos serviços ferroviários também aumentaram em relação a 2020, de acordo com os respondentes, sendo que o maior aumento observado foi pela ampliação dos horários de funcionamento e de rotas.



Figura 13 - Expectativas sobre serviços ferroviários

Na opinião dos membros do setor de transportes, as expectativas pela melhoria dos serviços ferroviários foram menores em quase todos os fatores em relação a 2019 e 2020, exceto quanto à ampliação de horários de funcionamento e rotas, que voltou ao nível 6 de relevância. Destaque para a simplificação e desburocratização de processos, que demonstrou a menor expectativa no segmento: 4,20.



Figura 14 - Expectativas de membros do setor de transportes sobre serviços ferroviários

Os respondentes que se identificaram como investidores demonstraram maiores expectativas pela melhoria dos serviços ferroviários em relação a 2020,

principalmente em relação à redução do tempo total gasto na operação e à ampliação de horários de funcionamento e rotas.



Figura 15 - Expectativas de investidores sobre serviços ferroviários

Os respondentes que se identificaram como usuários indicaram como fator de maior expectativa para a melhoria dos serviços ferroviários a ampliação de horários e menor expectativa em relação à pontualidade nos horários programados.



Figura 16 – Expectativas dos usuários sobre serviços ferroviários

### 3.4. Serviços Hidroviários

Os respondentes demonstraram redução relevante em suas expectativas pela melhoria dos serviços hidroviários em todos os fatores de avaliação, indicando melhoria na prestação dos serviços.



Figura 17 - Expectativas sobre serviços hidroviários

Na opinião dos membros do setor de transportes, as expectativas pela melhoria dos serviços hidroviários também foram menores em todos os fatores, em relação a 2019 e a 2020. Destaque para a pontualidade nos horários programados do serviço, que demonstrou a menor expectativa no segmento: 3,50.



Figura 18 - Expectativas de membros do setor de transportes sobre serviços hidroviários



Os respondentes que se identificaram como investidores demonstraram maiores expectativas pela melhoria dos serviços hidroviários em relação a 2020, destaque para dois itens: redução dos custos de contratação/operação e ampliação de rotas e de horário de funcionamento, que obtiveram os maiores níveis desde o início da pesquisa.



Figura 19 - Expectativas de investidores sobre serviços hidroviários

Os respondentes que se identificaram como usuários apresentaram menores expectativas com a melhoria dos serviços aquaviários em todos os fatores avaliados. Destaque para a simplificação e desburocratização dos serviços, que obteve o maior nível em 2021: 5,23.



Figura 20 - Expectativas de usuários sobre serviços hidroviários

### 3.5. Serviços Portuários

Todos os fatores avaliados sobre os serviços portuários vêm recebendo pontuações menores na Pesquisa, desde 2019, indicado uma maior satisfação com a qualidade da prestação dos serviços.

Os principais aspectos a serem melhorados, de acordo com os respondentes, foram os acessos terrestres e a capacidade para navios de grande porte.



Figura 21 - Expectativas sobre serviços portuários



Na opinião dos membros do setor de transportes, as expectativas pela melhoria dos serviços portuários foram menores nos 7 os fatores questionados, em relação a 2019 e 2020. Destaque para a redução dos custos e do tempo total de contratação/operacão, que demonstraram os menores níveis de expectativa no segmento: 3,40 e 4,00, respectivamente.



Figura 22 - Expectativas de membros do setor de transportes sobre serviços portuários

Os respondentes que se identificaram como investidores demonstraram maiores expectativas pela melhoria dos serviços portuários em relação a 2020, destaque para maior capacidade para grande porte nos portos, que obteve o maior nível do segmento: 6,75.



Figura 23 - Expectativas de investidores sobre serviços portuários

Os respondentes que se identificaram como usuários apresentaram menores expectativas com a melhoria dos serviços portuários em todos os fatores avaliados, demonstrando importantes melhorias no modal. Destaque para a maior pontualidade nos horários programados, percebido como o menor nível de expectativa, no segmento, desde o início da pesquisa: 4,40.



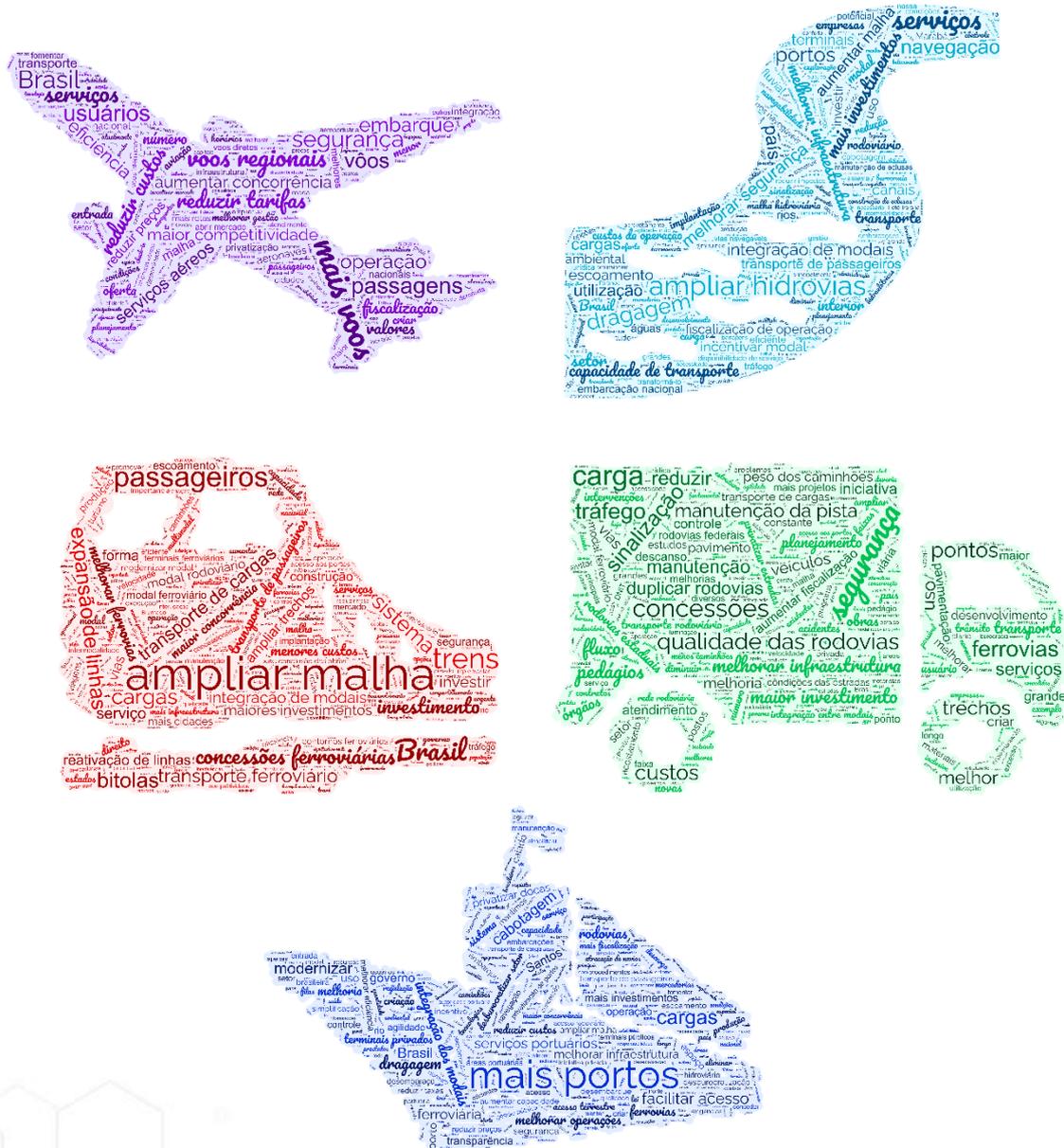
Figura 24 - Expectativas de usuários sobre serviços portuários



## 4. ANÁLISE QUALITATIVA

No que tange à análise qualitativa, foram desenvolvidas nuvens de palavras para verificar os termos mais citados em 2021, nas respostas às perguntas abertas:

- Integração de modais e melhorar segurança, para o modal hidroviário;
- Mais portos e melhorar infraestrutura, para o portuário;
- Qualidade das rodovias e aumentar fiscalização, para o rodoviário;
- Ampliar malha e integração de modais para o ferroviário; e
- Reduzir preços e mais voos, para o aéreo.









eficiência deste serviço. Em razão disto, as ações promovidas pelo MInfra têm buscado, especialmente, atender a esta demanda do setor portuário.

Ao analisar os resultados das expectativas apresentadas sobre a Qualidade da Infraestrutura Rodoviária nacional, observa-se que, assim como 2020, a principal preocupação está relacionada às condições das rodovias, seguida da melhoria da sinalização e da segurança.



A necessidade de simplificar a burocracia de serviços, por sua vez, foi avaliada como menos relevante; dado amparado no resultado quantitativo da pesquisa, onde este item registrou uma média de 5,37, a menor pontuação se comparada com os demais aspectos da pesquisa, ou seja, para os respondentes é mais fundamental investir na recuperação, melhoria e segurança das rodovias existentes do que simplificar requisitos e procedimentos. As respostas apresentadas nas perguntas abertas ratificam a necessidade de melhoria das condições das estradas, conforme nuvem de palavras.

Interessante observar também que todos os itens tiveram sua relevância julgada maior do que o ano anterior, sendo também as maiores relevâncias desde o início da pesquisa, exceto quanto à simplificação da burocracia de serviços. Tal fato não diminui, porém, a importância de se ter o olhar atento aos requisitos e procedimentos do serviço e à fiscalização dos mesmos, mesmo que a necessidade mais urgente diga respeito às condições das rodovias e capacidade de fluxo.

## 5. CONCLUSÃO

A Pesquisa de Expectativas sobre Infraestrutura de Transportes foi desenvolvida em 2019 com o objetivo de compreender o que as pessoas entendem ser necessário



para melhorar a infraestrutura e os serviços de transportes do país e, assim, auxiliar e amparar a alta gestão do MInfra no planejamento de suas ações e no alcance de sua visão estratégica, de tornar a infraestrutura de transportes do país a mais competitiva da América Latina.

Pelo presente relatório, apresentamos os resultados do terceiro ciclo de aplicação da Pesquisa, realizada de outubro a dezembro de 2021.

Destacamos, pela análise dos resultados consolidados em painel em Power BI<sup>9</sup>, disponível no website do órgão, que os respondentes que se identificaram como investidores acusaram maiores expectativas pela melhoria da infraestrutura e dos serviços de transportes em 2021, que em 2020, em quase todos os itens de avaliação. Por outro lado, verificamos que aqueles que se identificaram como membros do setor de transportes demonstraram redução de expectativas em relação aos anos anteriores.

Frente aos dados quantitativos e qualitativos, percebe-se a necessidade de que mais medidas sejam tomadas, por parte da gestão do ministério e das autarquias, a respeito especialmente da integração dos modais, tema muito aclamado e que perpassa todos os meios de transporte abrangidos pela pesquisa. A Ouvidoria-Geral destaca o trabalho realizado pelo MInfra na divulgação das obras em rodovias, de leilões de aeroportos e de concessões portuárias, mas gostaria de reforçar a atenção sobre temas que também anseiam mais transparência e que têm sido avaliados como relevantes desde o 1º ciclo da pesquisa.

Por fim, ressaltamos que os resultados da Pesquisa de Expectativas, conduzida pela Ouvidoria-Geral do MInfra, contribuem para compreender a percepção das pessoas sobre a infraestrutura brasileira. As áreas demandadas, sobre as expectativas apontadas, serão científicadas para melhoria dos serviços. Tendo isso em vista, reitera-se a importância da contribuição social nas devidas pesquisas, a fim de amparar as transformações promovidas na infraestrutura de transportes do Brasil.

---

9

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMTg3OGEzYmYtMWIwOS00OTI4LWE4YTItZDVIYjZkZDVMzYTRlIiwidCI6IjdiZjAxYzZlLWU2ZmItNDIxYS1iYmlyLWl5MGMzZWE4NjhmNyJ9>



MINISTÉRIO DA  
**INFRAESTRUTURA**

