

RELATÓRIO DA PESQUISA
TÁXIGOV



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



#concretiza
BRASIL ▶

Ministério da Infraestrutura

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro da Infraestrutura

Tarcísio Gomes de Freitas

Secretário-Executivo do Ministério da Infraestrutura

Marcelo Sampaio Cunha Filho

Ouvidor do Ministério da Infraestrutura

Carlos Vinicius Brito Reis

Brasília, dezembro de 2020



Equipe responsável pela elaboração do Relatório:

Carlos Vinicius Brito Reis

Bárbara Soares de Lara

Cassia Lopes de Oliveira

Gabriel Alencar Barbosa

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida

Paulo Sérgio França de Sousa Júnior

Sergio Mota da Silva Junior

Thiago Barbieri Freitas



1. Apresentação

O processo de gestão de políticas públicas exige que servidores e colaboradores, a serviço da Administração Pública Federal, compareçam a reuniões, avaliem projetos e ações in loco e distribuam documentos.

Esse transporte de servidores envolve custos de deslocamento. De modo geral, as diferentes organizações do Governo Federal adquirem automóveis e contratam motoristas ou alugam veículos para prestar esses serviços. Os custos envolvidos nessas opções incluem, entre outros, espaços em garagens, manutenção de veículos, compra de combustíveis e pagamento de salários. Trata-se de uma despesa constante (aquisição e manutenção de veículos) com custo elevado.

Na tentativa de racionalizar estas despesas, o Governo Federal, pensou algumas alternativas, almejando um novo modelo a ser empregado para auxiliar no deslocamento dos colaboradores.

Face à elevada despesa com a aquisição de veículos próprios ou o aluguel desses transportes, foi necessário o investimento em estudos de soluções alternativas que se mostrassem mais eficientes e mais econômicas que as anteriores.

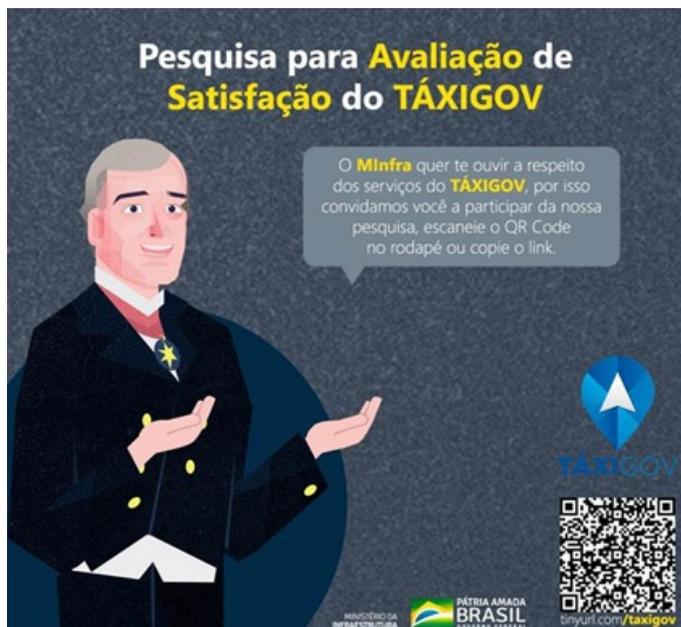
Dessa forma, o modelo de contratação do TáxiGov foi fruto dessa busca por uma mudança na sistemática de deslocamento de servidores para a realização de atividades de natureza administrativa.



O TáxiGov é o serviço de transporte de servidores e colaboradores da Administração Pública Federal em deslocamentos a trabalho, que começou a ser implementado em março de 2017, em Brasília.

Este modelo de transporte adotado pelo Governo Federal, possui como principal objetivo melhorar a oferta de serviços de transporte administrativo ao servidor, com economia, transparência de gastos públicos e eficiência, através do uso de tecnologia.

Em razão disto, para conhecer a experiência dos colaboradores do MInfra, bem como a suas percepções, a respeito do serviço prestado pelo TáxiGov, a Ouvidoria do MInfra, desenvolveu uma pesquisa simples e rápida para compreender a satisfação dos usuários desse serviço, sem a necessidade de realizar nenhuma contratação de empresa ou serviço privado, ou seja, sem ônus orçamentários para a administração pública.



Dessa forma, a pesquisa foi desenvolvida em um formulário eletrônico, englobando 10 itens de múltipla escolha, em formato de Escala Likert de 6 pontos (0, Péssimo; 1; 2; 3; 4; 5, Excelente), e a opção “não sei dizer”, para avaliação das afirmações correspondentes. Estes itens foram distribuídos em 5 grandes fatores para avaliar aspectos gerais da prestação do serviço.



Além disso, foi disponibilizada uma pergunta aberta, na qual o colaborador poderia discorrer livremente sobre a temática. A estrutura dos itens e fatores que integraram a pesquisa pode ser conferida na Tabela 1, abaixo.

Disponibilidade	Facilidade na utilização do aplicativo e suas funcionalidades (solicitar, acompanhar, cancelar viagens etc.).
	Confiabilidade e disponibilidade de serviço (funcionamento aplicativo, atendimento de solicitações de viagens)
Tempestividade	Tempo médio gasto para solicitação de veículos.
	Tempo médio de espera para chegada dos veículos.
Profissionalismo	Cordialidade no atendimento prestado pelos motoristas.
	Respeito à Privacidade do passageiro e Condução de maneira responsável pelo motorista
Limpeza e conforto	Limpeza e conservação dos veículos.
	Condições gerais dos veículos (Espaço interno, ar condicionado etc.)
Segurança	Identificação adequada dos veículos e dos motoristas
	Respeito às Normas de trânsito e Itens de segurança dos veículos

Tabela 1 – Fatores de avaliação do serviço TáxiGov

Para permitir o acesso rápido às respostas, bem como facilitar na análise dos dados obtidos, a Ouvidoria do MInfra, consolidou um painel em Business Intelligence – BI, no qual é alimentado de forma automática com as respostas fornecidas aos formulários eletrônicos.

A adoção dessa ferramenta de análise de dados, promove mais transparência, cientificidade e eficiência na análise de evidências. O painel BI da pesquisa é ilustrado abaixo.





Avaliação de Satisfação - TáxiGov

60

Respondentes

Índice de Satisfação Geral de Serviço



20/10/2020 05/11/2020

Limpar Filtros

Acessar Pesquisa

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA



0 - Pêssimo 1 - Muito Ruim 2 - Ruim 3 - Bom 4 - Muito Bom 5 - Excelente

Disponibilidade

3,07

Bom



Tempestividade

2,90

Bom



Profissionalismo

3,52

Bom



Limpeza e Conforto

3,60

Bom



Segurança

3,51

Bom



Confiabilidade de Serviço

3,02

Bom

Tempo de espera pelo Táxi

2,93

Bom



Cordialidade no atendimento

3,43

Bom



Limpeza e conservação

3,57

Muito Bom



Identificação do motorista/veículo

3,33

Bom



Facilidade na utilização do app

3,13

Bom



Tempo gasto para solicitar

2,88

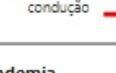
Bom



Respeito à privacidade e condução

3,61

Bom



Condições gerais do veículo

3,63

Muito Bom



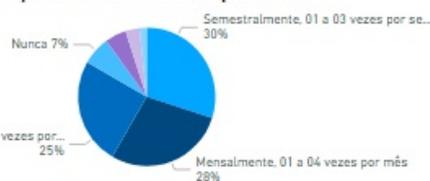
Respeito às normas de trânsito

3,70

Muito Bom



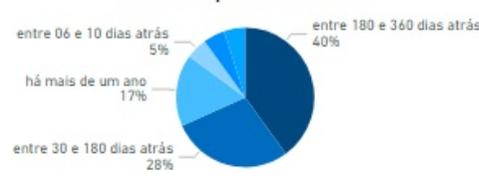
Frequência de uso antes da pandemia



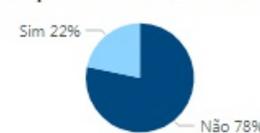
Frequência de uso após a pandemia



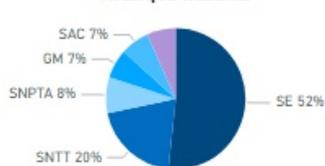
Última vez que usou o TáxiGov



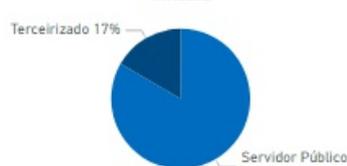
Identificou disponibilidade do canal de atendimento?



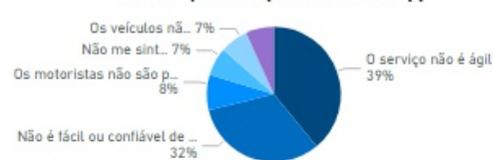
Área que trabalha



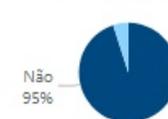
Vínculo



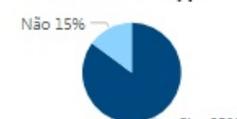
Motivo que o fez parar de usar o app



Fez uso do canal?



Utiliza outro app?



Considera melhor



Considerações dos Respondentes

- Acho que quando o TáxiGov era em parceria com a Uber o serviço era melhor.
Adequado para o serviço e presteza de demandas imediatas.
Aplicativo demora para confirmar solicitação e não informa a localização e o prazo estimado corretamente
Aplicativo é péssimo e o tempo de atendimento ruim. Localização não funciona com acurácia



No que tange a análise de dados, esta pesquisa foi realizada por meio de duas metodologias, uma quantitativa e outra qualitativa. A primeira, utilizou a análise das medidas de tendência central dos fatores, principalmente da média, sendo calculado o índice de satisfação geral do serviço. A segunda, foi realizada

através da análise de conteúdo das respostas discursivas dos participantes.

2. Resultados

2.1 Análise Quantitativa

A pesquisa contou com 60 participantes, sendo que 83% da amostra foi composta por servidores públicos e 17%, por terceirizados. Aproximadamente metade da amostra (52%) atua na

SE, 20% na SNTT e os outros 22% distribuem-se entre a SNPTA, GM e SAC, conforme mostra a Figura 2.



Figura 2 – Área de trabalho e vínculo institucional

No que tange à utilização efetiva do serviço do TáxiGov, os resultados apontam que 85% da amostra também utiliza outros aplicativos que estão disponíveis no mercado. Desta parcela, 86% consideram outros aplicativos melhores, e somente 6% consideram o TáxiGov melhor (8% não souberam responder), conforme mostra a Figura 4.

Este dado quantitativo corrobora com a análise qualitativa realizada, uma vez que há manifestações de que os respondentes preferem utilizar outro aplicativo de transporte, indicando que são mais estruturados, e com um atendimento e custo benefício mais vantajoso do que o TáxiGov.

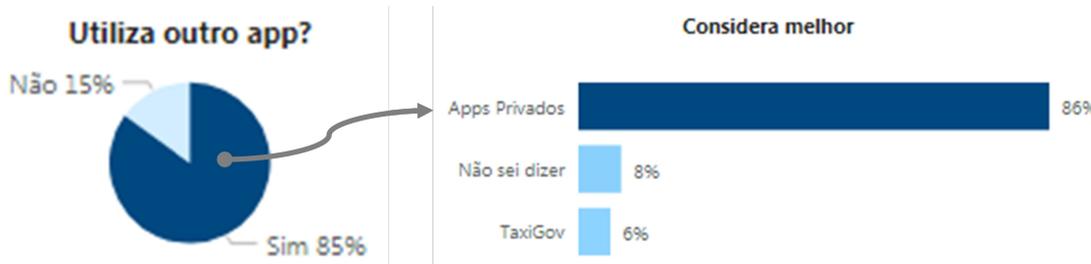


Figura 4 – Preferência dos usuários sobre aplicativos de transportes.

O índice de satisfação geral do serviço foi de 3,32, sendo, portanto, considerado como bom. O fator melhor avaliado foi limpeza e conforto (3,60), seguido de perto por profissionalismo (3,52) e segurança (3,51). É interessante no-

tar que a melhor avaliação dentre todos os quesitos foi dentro do fator segurança, o item “respeito às normas de trânsito e itens de segurança dos veículos”, com avaliação de 3,70.



Já os fatores disponibilidade e tempestividade foram os piores avaliados, com 3,07 e 2,90, respectivamente. Os piores quesitos, na avaliação, estão dentro do fator tempestividade. São eles: tempo médio gasto para solicitação de veículos (2,88), e tempo médio de espera para chegada de veículos (2,93).

Adiante, o relatório abordará o que se evidencia aqui, provável insatisfação com o funcionamento do aplicativo e disponibilidade de carros. A Tabela 2 apresenta todos os resultados dos fatores analisados. A figura 5 apresenta estes resultados com maior detalhe.

		Índice de satisfação geral do serviço	
			3,32
Disponibilidade	3,07	Facilidade na utilização do aplicativo e suas funcionalidades (solicitar, acompanhar, cancelar viagens etc.).	3,13
		Confiabilidade e disponibilidade de serviço (funcionamento aplicativo, atendimento de solicitações de viagens)	3,02
Tempestividade	2,90	Tempo médio gasto para solicitação de veículos.	2,88
		Tempo médio de espera para chegada dos veículos.	2,93
Profissionalismo	3,52	Cordialidade no atendimento prestado pelos motoristas.	3,43
		Respeito à Privacidade do passageiro e Condução de maneira responsável pelo motorista	3,61
Limpeza e conforto	3,60	Limpeza e conservação dos veículos.	3,57
		Condições gerais dos veículos (Espaço interno, ar condicionado e etc.)	3,63
Segurança	3,51	Identificação adequada dos veículos e dos motoristas	3,33
		Respeito às Normas de trânsito e Itens de segurança dos veículos	3,70

Tabela 2 – Resultado resumido da avaliação dos fatores da pesquisa sobre o TáxiGov

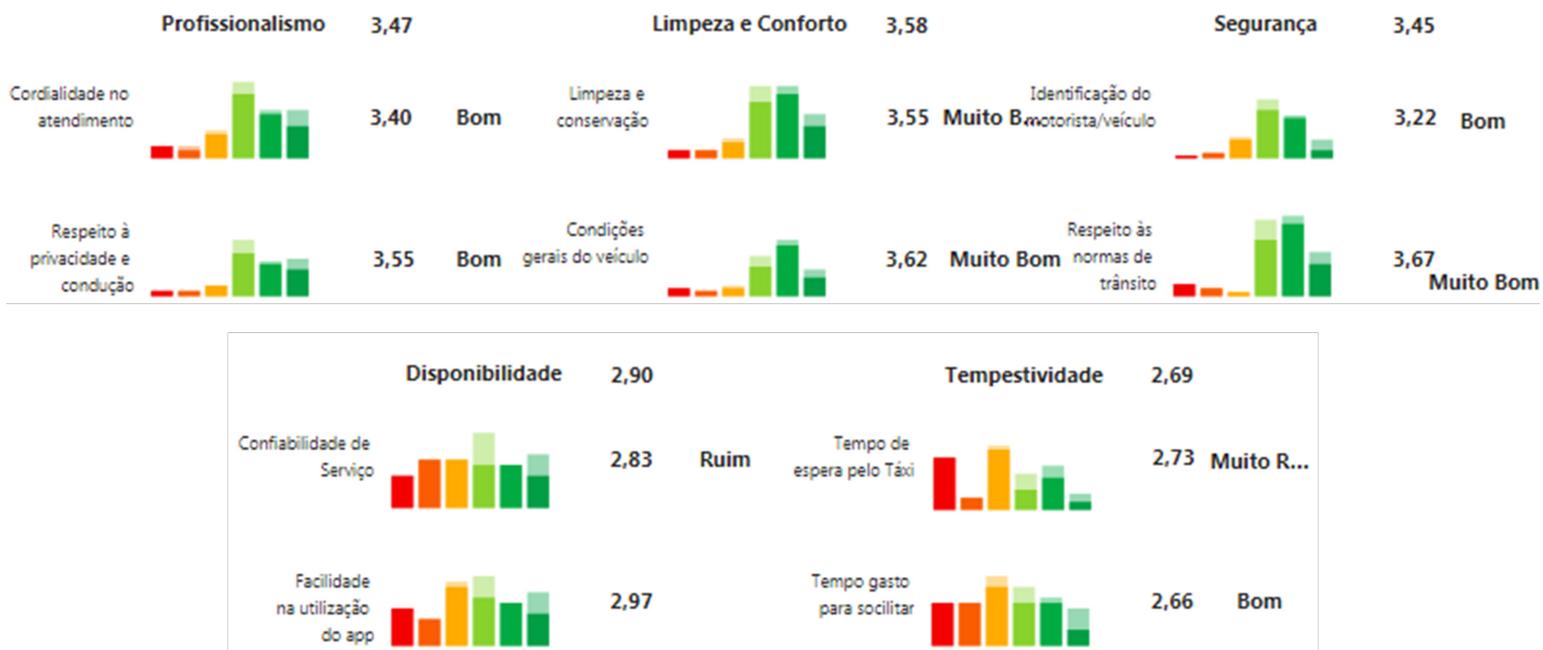


Figura 5 – Resultados detalhado da avaliação dos fatores da pesquisa sobre o TáxiGov.

Conforme os resultados, sobre o fator tempestividade, 22% da amostra indicaram que o serviço é ruim, principalmente no tempo despendido para solicitar o veículo, corroborando com os dados qualitativos, uma vez que

foram registradas manifestações de que há uma demora para confirmar a solicitação do veículo, bem como localizar algum táxi disponível para efetuar a viagem.

Tal dado indica a necessidade de investir no atri-



moramento dos aspectos técnicos do sistema de solicitação do TáxiGov, e também de ampliar a disponibilização de carros aos colaboradores. De forma simplificada, a cada 10 pessoas que desistem de usar o TáxiGov, 8 são por motivos relacionados a tempestividade e disponibilidade, e 2 por motivos limpeza e conforto, segurança e profissionalismo.

Outro destaque a ser feito sobre a pesquisa é o motivo que levou o usuário a parar de usar o aplicativo TáxiGov.

39% disseram que o motivo foi o fato do serviço não ser ágil; 32% atribuíram a desistência ao fato do aplicativo não ser fácil de usar, ou não ser confiável (evidenciando necessidade de melhora da usabilidade do aplicativo); 8% disseram que deixaram o aplicativo porque, alegam, os motoristas não são profissionais adequados; 7% disseram que não se sentem seguros; e 7% alegaram que os veículos não são limpos nem confortáveis.

Embora os motivos para deixar de usar o aplicativo sejam diversos, conforme visto acima, as respostas abertas da pesquisa só deram mais detalhes, basicamente, sobre o funcionamento do aplicativo e a disponibilidade de veículos.

Não houve maior detalhamento sobre a insatisfação relacionada a insegurança, nem atendimento por parte dos motoristas.



Figura 6 – Motivo que de desistência de uso do TáxiGov

2.2 Análise Qualitativa

Pelas manifestações em respostas abertas dos usuários, pode-se compreender melhor as razões de os fatores Tempestividade e Disponibilidade terem tido avaliação pior em relação aos demais, bem como o fato de os usuários preferirem outras opções ao TáxiGov.

Percebe-se 4 temas maiores de reclamações: funcionamento do aplicativo, disponibilidade de carros, canais de comunicação para reclamações, e preço.

Sobre a disponibilidade de carros, foi afirmado que a quantidade de veículos é insuficiente. No que concerne a preço, encontra-se a manifestação de que o TáxiGov é mais caro que o concorrente Uber.

Já em relação a canais de comunicação, foi expressado que é difícil registrar reclamação na central de atendimento, e que, quando feita, não há retorno por parte da empresa.



3. Conclusão

Embora a percepção geral da amostra sobre o serviço TáxiGov seja boa, muitos usuários deixaram de usar o serviço nos últimos meses. É razoável inferirmos que parte disso é devido à pandemia que levou vários servidores ao trabalho remoto, no entanto, a pesquisa evidencia que muitos a grande maioria dos respondentes prefere outros aplicativos ao TáxiGov e, portanto, também é provável que este esteja perdendo usuários não só por fatores relacionados à pandemia.

Temas relacionados aos fatores disponibilidade e tempestividade foram citados muitas vezes nas respostas abertas em contexto de reclamação (mesmo com a avaliação destes dois fatores não ter sido ruim na média dos resultados objetivos). Entende-se, portanto, que o TáxiGov precisa ser aprimorado nestes dois fatores.

Mais detalhadamente, pela análise das repostas abertas, o serviço carece de aperfeiçoamento no funcionamento do aplicativo, melhorando o sistema de reconhecimento de posição geográfica, tempo para confirmação de viagens, e usabilidade mais simples.

