

RELATÓRIO SEMESTRAL DE
RESULTADOS DA OUVIDORIA



1º SEMESTRE/2020

AGÊNCIA NACIONAL DE
TRANSPORTES TERRESTRES

Diretor-Geral

Marcelo Vinaud Prado

Diretoria Colegiada

Marcelo Vinaud Prado

Davi Barreto
Weber Ciloni

Murshed Menezes Ali
Alexandre Porto

Ouvidor

Caio César Nascimento Nogueira

Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe Técnica da Ouvidoria

George Heber P. F. M. Lopes
Luiz Fernando Castilho
Manoela Carvalho Barbosa
Patrícia de Jesus Melo
Paulo César Ângelo de Sousa

Rafaela Paiva Brandão
Rosimére de Souza Pinho
Silvio Barbosa da Silva Junior
Tiago Jones da Silva
Vailde Rosa Figueiredo

Sumário

Apresentação	4
1. O Atendimento em Linhas Gerais	5
2. Desempenho da Central de Atendimento	6
3. A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT	7
4. A Ouvidoria e os Processos de Participação Social	8
5. A Ouvidoria e a Transparência Pública.....	9
5.1 Transparência Passiva	10
5.2 Transparência Ativa e Dados Abertos	10
6. A ANTT e os Setores Regulados.....	11
6.1 Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros	11
6.2 Transporte Rodoviário de Cargas	17
6.3 Concessões Rodoviárias	18
6.4 Concessões Ferroviárias	20
7. Considerações Finais	22

Apresentação

O presente Relatório tem o objetivo de levar ao conhecimento da sociedade os principais resultados do atendimento realizado pela Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT no primeiro semestre de 2020.

Considerando que o público-alvo são todos os atores da sociedade, esta publicação traz informações relativas à atuação da Ouvidoria em linguagem cidadã e acessível, para uma leitura fluida, dinâmica e objetiva. Ainda, apresentamos os números mais relevantes segregados por setor de transporte regulado, com o intuito de atender a interesses específicos de informação sobre determinado segmento.

Finalmente, por se tratar de um Relatório parcial do ano, é importante destacar que os resultados aqui apresentados são preliminares, pois os registros podem sofrer eventuais reclassificações no Sistema de Ouvidoria – SOU. É importante observar que a Ouvidoria realiza um trabalho rotineiro e sistemático de verificação de qualidade dos protocolos de atendimento, com o intuito de assegurar a fidedignidade dos dados durante e após o encerramento do exercício, em especial, para subsidiar a elaboração dos relatórios periódicos.

Além deste documento, convidamos o leitor a conhecer outras informações e publicações da Ouvidoria que estão disponíveis em nossa página, no Portal da ANTT (<https://www.gov.br/antt/pt-br/canais-atendimento/ouvidoria>) e no Portal de Dados Abertos da Agência (<https://dados.antt.gov.br/dataset/sistema-de-ouvidoria-sou>), onde é possível acessar o histórico de dados públicos sobre o atendimento da Ouvidoria em formato aberto.

CAIO CÉSAR NASCIMENTO NOGUEIRA

Ouvidor

1. O Atendimento em Linhas Gerais

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria da ANTT realizou 395.821 atendimentos¹. Quando desconsideradas ocorrências como “Trote”, “Engano” e “Perda da Ligação”, obtém-se 170.662 manifestações efetivadas. Comparativamente aos resultados de 01/01 a 30/06/2019, nos primeiros seis meses de 2020 houve um decréscimo de 8% no volume de demandas.

Com relação aos meios de contato com a Ouvidoria da ANTT, é válido destacar que em 2020 foi disponibilizado um novo canal de atendimento, via aplicativo WhatsApp. O objetivo é ampliar e facilitar a comunicação com a sociedade, com vistas às inovações tecnológicas e ao anseio de uma parcela do público do setor regulado, como, por exemplo, os caminhoneiros.

O telefone 166 (que tem atendimento gratuito, 24 horas por dia) permanece em destaque como o canal mais utilizado pelos usuários, posto que 78% das manifestações foram recebidas por meio deste canal. A Tabela 1 apresenta a distribuição de utilização dos canais de atendimento da Ouvidoria pelos usuários no 1º semestre de 2020.

Tabela 1 – Manifestações por canal de atendimento

Canal	Quantidade	Percentual
Telefone 166*	132.905	77,88%
E-mail	21.403	12,54%
Chat	10.810	6,33%
Fale Conosco	4.449	2,61%
Fala.BR	665	0,39%
WhatsApp	358	0,21%
Presencial	59	0,03%
Carta	13	0,01%
TOTAL	170.662	100%

*São consideradas apenas as ligações válidas, cujo cálculo não contempla trotes, perdas e enganos.

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

¹ Os dados do Sistema de Ouvidoria – SOU utilizados para elaboração deste Relatório compreendem o período de 01/01/2020 a 30/06/2020 e foram extraídos no dia 06/11/2020.

Mais informações sobre as formas de acesso e horários de funcionamento dos canais de atendimento da Ouvidoria da ANTT estão disponíveis no Portal da Agência: <https://www.gov.br/antt/pt-br/canais-atendimento/fale-conosco>.

Quanto aos tipos de manifestação, os pedidos de informação se mantêm historicamente como os mais frequentes no atendimento da Ouvidoria da ANTT e, no primeiro semestre de 2020, também manteve representação expressiva no cômputo geral das demandas. O segundo tipo mais frequente, qualificado como “outras”, corresponde às solicitações direcionadas à Agência que não se enquadram nas demais categorias. A Tabela 2 mostra a frequência dos tipos de atendimentos válidos no 1º semestre de 2020.

Tabela 2 – Tipos de manifestações

Tipo	Quantidade	Percentual
Pedido de Informação	121.527	71,21%
Outras Solicitações	37.070	21,72%
Reclamação	11.773	6,90%
Sugestão	230	0,13%
Elogio	37	0,02%
Denúncia	25	0,01%
TOTAL	170.662	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

2. Desempenho da Central de Atendimento

A Tabela 3 apresenta indicadores de monitoramento do desempenho da central de atendimento da Ouvidoria da ANTT no primeiro semestre de 2020.

Tabela 3 – Indicadores de desempenho da central de atendimento

Indicador	2020					
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Tempo Médio de Atendimento (h)	00:02:27	00:02:18	00:02:16	00:01:42	00:01:55	00:02:26
Tempo Médio de Espera (h)	00:00:02	00:00:02	00:00:02	00:00:01	00:00:01	00:00:03
Nível de Serviço (%)	95,06	95,14	95,77	98,70	97,84	94,64
Satisfação do Usuário (%)	86,66	86,34	86,20	85,97	87,27	88,34

Fonte: Relatórios mensais da empresa Tellus S/A Informática Telecomunicações.

O Tempo Médio de Atendimento – TMA é calculado a partir do tempo gasto durante o atendimento aos usuários. Quanto maior a complexidade das demandas, mais demorada tende a ser a ligação. Além disso, os atendentes são instruídos a trabalhar com excelência, atenção e resolutividade.

Em busca da qualidade no serviço prestado, a Ouvidoria da ANTT estipula o tempo máximo de espera para atendimento de 30 (trinta) segundos. Esse tempo é sempre um desafio a ser cumprido mesmo quando não há grandes variações na demanda. A meta contratual é de que pelo menos 85% dos atendimentos tenham tempo de espera inferior a 30 segundos, o chamado Nível de Serviço – NS. Portanto, pode-se observar que o NS do primeiro semestre de 2020 teve resultado satisfatório acima da meta, oferecendo ao usuário a sensação de pronto atendimento.

A Satisfação do Usuário – SU, por sua vez, é calculada a partir de avaliações da qualidade do atendimento, realizadas opcionalmente pelos usuários ao final da chamada. Também para esse indicador, os resultados dos seis meses analisados ficaram acima da meta contratual de 80%.

Por fim, é relevante observar que em abril e maio de 2020 houve redução do tempo médio de atendimento, tempo médio de espera e aumento do nível de serviço comparativamente aos outros meses do 1º semestre.

3. A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT

A Tabela 4 traz a classificação das manifestações de acordo com a unidade organizacional (estrutura) responsável pelo assunto. Pode-se observar que os temas afetos à Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário de Passageiros foram os mais recorrentes na Ouvidoria, correspondendo a mais de 34% de todas as demandas. Quando somadas as proporções das quatro primeiras áreas (SUPAS, OUVID, SUFIS e SUROC), percebe-se que juntas elas são responsáveis por mais de 96% dos assuntos registrados na Ouvidoria. Finalmente, cumpre ressaltar que a referida Tabela já reflete a nova estrutura organizacional da ANTT, instituída pelo Regimento Interno aprovado por meio da Resolução nº 5.888, de 12 de maio de 2020.

Tabela 4 - Manifestações por Unidade Organizacional (Estrutura) da ANTT

Unidade organizacional	Quantidade	Percentual
Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário de Passageiros - SUPAS	59.410	34,81%
Ouvidoria - OUVID	43.001	25,20%
Superintendência de Fiscalização de Serviços de Transporte Rodoviário de Cargas e Passageiros - SUFIS	35.208	20,63%
Superintendência de Serviços de Transporte Rodoviário e Multimodal de Cargas - SUROC	26.421	15,48%
Procuradoria Federal junto à ANTT - PF	4.380	2,57%
Superintendência de Infraestrutura Rodoviária - SUROD	1.247	0,73%
Superintendência de Exploração da Infraestrutura Rodoviária - SUINF*	341	0,20%
Superintendência de Transporte Ferroviário - SUFER	255	0,15%
Superintendência de Gestão Administrativa - SUDEG	194	0,11%
Gabinete do Diretor-Geral - GAB	73	0,04%
Superintendência de Tecnologia da Informação - SU TEC	69	0,04%
Corregedoria - COREG	28	0,02%
Superintendência de Concessão da Infraestrutura - SUCON	15	0,01%
Assessoria Técnica para o Transporte Internacional de Cargas e Passageiros - ASTEC*	6	0,00%
Diretoria-Geral - DG	5	0,00%
Superintendência de Governança, Planejamento e Articulação Institucional - SUART	4	0,00%
Superintendência de Governança Regulatória - SUREG*	3	0,00%
Superintendência Executiva - SUEXE*	2	0,00%
TOTAL	170.662	100%

* Unidades organizacionais extintas pela Resolução nº 5.888/2020.

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

4. A Ouvidoria e os Processos de Participação Social

Os processos de participação social da ANTT são regulamentados pela Resolução nº 5.624, de 27 de dezembro de 2017, e são utilizados em todas as etapas do ciclo regulatório: para construção do conhecimento sobre determinada matéria, desenvolvimento de propostas e apresentação de proposta final de ação regulatória.

A atuação da Ouvidoria é frequentemente requisitada pelos Presidentes das Audiências Públicas para presidência das sessões presenciais, uma delas excepcionalmente realizada virtualmente no primeiro semestre de 2020. O papel da Ouvidoria na condução desses eventos

é mediar conflitos e intermediar a equipe técnica e os atores sociais. A Tabela 5 apresenta as sessões presididas pelo Ouvidor ou pelo Ouvidor-substituto nos seis primeiros meses do ano.

Tabela 5 - Sessões Presenciais presididas pelo Ouvidor ou Ouvidor Substituto em 2020

Evento	Assunto	Local/data
Audiência Pública nº 18/2019	Objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições às minutas de Edital e de Contrato, ao Programa de Exploração da Rodovia e aos Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental - EVTEA para concessão da Rodovia BR-153/414/080/TO/GO, no trecho da BR-153/TO/GO de 624,1 km, entre o entroncamento com a TO-070 (Aliança do Tocantins) até o entroncamento com a BR-060 (Anápolis); no trecho da BR-414/GO de 139,6 km, entre o entroncamento com a BR-080/GO-230(A)/324 (Assunção de Goiás) até o entroncamento com a BR-153/GO-222/330 (Anápolis); no trecho da BR-080/GO de 87 km, entre o entroncamento com a BR-414/GO-230(B) (Assunção de Goiás) até o entroncamento com a BR-153(A)/GO-342(B).	Brasília/DF 13/01/2020
		Rio de Janeiro/RJ - 15/01/2020
		São Paulo/SP 17/01/2020
		Angra dos Reis/RJ - 03/02/2020
		Volta Redonda/RJ 04/02/2020
		S. José dos Campos/SP 05/02/2020
Guarulhos/SP 06/02/2020		
Audiência Pública n.º 02/2020	Objetivo de tornar pública e colher sugestões sobre proposta de Resolução, que altera a Resolução nº 4.936, de 19 de novembro de 2015, que estabelece os procedimentos para pagamento da Taxa de Fiscalização no âmbito do transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.	Videoconferência 25/06/2020

Fonte: Portal da ANTT (<https://www.gov.br/antt/pt-br>)

5. A Ouvidoria e a Transparência Pública

O advento da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) representou um importante marco no arcabouço legal brasileiro, caracterizando-se como um instrumento de materialização da política de transparência governamental. O Decreto nº

7.724, de 16 de maio de 2012 regulamentou a LAI com disposições sobre transparência ativa e passiva, oferecendo diretrizes essenciais para a implementação dessa política.

A transparência passiva caracteriza-se quando o ente público é demandado pela sociedade a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo. A transparência ativa, por sua vez, consiste na atuação voluntária e proativa do poder público em disponibilizar informações e dados em seu endereço eletrônico na internet, sem necessidade de pedidos prévios.

Os resultados apresentados nesta seção referem-se a pedidos de acesso à informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC da ANTT fundamentados na Lei nº 12.527/2011, cujas fontes dos dados² são os painéis³ oficiais da Controladoria-Geral da União.

5.1 Transparência Passiva

No primeiro semestre de 2020, foram recebidos 538 pedidos de acesso à informação e o tempo médio de resposta foi de 7,9 dias. Nesse período, também foram registrados 88 recursos, com tempo médio de resposta de 4,7 dias. Os prazos de resposta a essas demandas são definidas na legislação, sendo de vinte dias para pedidos iniciais e cinco dias para recursos.

Cabe salientar que todos os pedidos cadastrados nesse período foram respondidos, portanto, não há demandas em omissão com prazo de resposta expirado. Desses, 99,8% foram atendidos pela ANTT dentro do prazo legal, resultado melhor que o aferido pela CGU no Governo Federal consolidado (96,3%) e nas autarquias especiais consolidadas (98,5%). Finalmente, a ANTT utilizou a prorrogação de prazo de resposta em apenas 1,9% dos pedidos recebidos, resultado melhor que o aferido pela CGU no Governo Federal consolidado (13,9%) e nas autarquias especiais consolidadas (5,7%).

5.2 Transparência Ativa e Dados Abertos

A ANTT cumpre plenamente 98% dos itens de transparência ativa no Portal, monitorados pela Controladoria-Geral da União. Isso significa que, dos 49 itens avaliados pelo

² Dados extraídos em 26/11/2020.

³ Painel Lei de Acesso à Informação da CGU (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>) e Painel de Monitoramento de Dados Abertos da CGU (<http://paineis.cgu.gov.br/dadosabertos/index.htm>).

órgão de controle, a ANTT cumpre 48 itens e cumpre parcialmente 1 item. Esse resultado é melhor que o aferido pela CGU no Governo Federal consolidado (47,1%) e nas autarquias especiais consolidadas (56,5%).

Quanto à implementação da Política de Dados Abertos na ANTT, prevista no Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, é válido ressaltar que todas as bases de dados com abertura prevista para o primeiro semestre de 2020 já foram disponibilizadas no Portal da Dados Abertos da ANTT⁴, em conformidade com o cronograma do Plano de Dados Abertos vigente.

6. A ANTT e os Setores Regulados

Esta seção traz os resultados consolidados para os principais setores de transporte regulados, de acordo com a esfera de atuação da ANTT definida pela Lei nº 10.233, de 1º de junho de 2001.

6.1 Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros

Tabela 6 - Tipos de manifestação

Tipo	Quantidade	Percentual
Pedido de Informação	55.031	81,37%
Reclamação	8.350	12,35%
Outras Solicitações	4.201	6,21%
Sugestão	45	0,07%
Elogio	4	0,01%
TOTAL	67.631	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

Tabela 7 - Os cinco principais motivos de pedidos de informação

Tipo	Quantidade	Percentual
Passe Livre (Emissão/Renovação)	17.152	50,4%
Itinerário/linha/frequência/horário (Longa Distância)	6.386	18,8%
Realização/Cancelamento viagem - COVID-19 - Passageiros	4.527	13,3%

⁴ Mais informações sobre o Plano de Dados Abertos estão disponíveis no endereço eletrônico da ANTT (<https://www.gov.br/antt/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos>) e no Portal de Dados Abertos da Agência (<https://dados.antt.gov.br/>).

Benefício do deficiente/Passage livre (Longa Distância)	3.121	9,2%
Sistema de Autorização de Viagem	2.830	8,3%
TOTAL	34.016	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

Tabela 8 - Os cinco principais motivos de reclamação

Assunto	Quantidade	Percentual
Atraso (Longa Distância)	941	27,6%
Transporte Clandestino/Irregular	931	27,3%
Avaria Mecânica/Defeito em equipamento obrigatório (Longa Distância)	743	21,8%
Itinerário/linha/frequência/horário (Semiurbano)	396	11,6%
Benefício do Jovem Estudante (Longa Distância)	394	11,6%
TOTAL	3.405	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

No período analisado, os pedidos de informação figuraram como principal demanda relativa ao transporte rodoviário de passageiros. Destaca-se nesse montante o volume de atendimentos relacionados à emissão e renovação do benefício do Passe Livre. Esse quantitativo pode se justificar porque a ANTT passou a ser responsável pela administração, concessão, operação e o controle do Passe Livre Interestadual para Pessoas com Deficiência, comprovadamente carentes, nos termos da Lei nº 8.899, de 29 de junho de 1994.

Outro assunto que excepcionalmente se destacou entre os cinco pedidos de informação mais recorrentes é a realização/cancelamento de viagens durante o período de emergência de saúde pública decorrente do novo coronavírus (Covid-19).

Quanto às reclamações, os principais motivos permaneceram praticamente os mesmos em relação ao 2019, sendo válido destacar que problemas relacionados a itinerário/linha/frequência/horário no serviço semiurbano passaram a figurar como um dos mais recorrentes.

Na Tabela 9 apresenta-se a quantidade de reclamações registradas no primeiro semestre de 2020, por empresa de transporte regular e permissionário de passageiros.

Tabela 9 - Quantidade de reclamações por empresa

Empresa	Quantidade
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	504
VIAÇÃO CAIÇARA LTDA.	419
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	309
UTB - UNIAO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.	261
VIACAO NOVO HORIZONTE LTDA.	211
UTIL (UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.)(CONSÓRCIO GUANABARA)	210
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB TRANSBRASIL (ANTIGA TRANSACREANA)	200
SOLIMÕES TRANSPORTES DE PASSAGEIROS E CARGAS EIRELI	196
ROTAS DE VIACAO DO TRIANGULO LTDA.	195
VIACAO ITAPEMIRIM S/A.	193
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES - LTDA.	183
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	164
EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO S/A.	154
EUCATUR (EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.)	132
COUTINHO E FERREIRA SERVIÇOS E TRANSPORTE LTDA.	129
EMTRAM (EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.)	119
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA (CATEDRAL TURISMO)	107
VIACAO COMETA S/A.	104
VIACAO MOTTA LTDA.	99
EXPRESSO GUANABARA S/A.	95
EXPRESSO GARDENIA LTDA.	91
VIACAO EXPRESSO PLANALTINA - EIRELI - EPP.	87
EMPRESA DE ONIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	84
REAL EXPRESSO LTDA.	83
ET - EMPRESA DE TURISMO	82
VIACAO GARCIA LTDA.	71
VIACAO AGUIA BRANCA S/A.	71
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	71
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	67
EXPRESSO UNIAO LTDA.	66
RAPIDO FEDERAL VIACAO LTDA.(CONSÓRCIO FEDERAL)	63
CENTRAL EXPRESSO TRANSPORTE LTDA	62
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	61
REALSUL TRANSPORTES E TURISMO LTDA	60
VIACAO RODOCE LTDA.	59
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA.	58
VIACAO SAMPAIO LTDA.(CONSÓRCIO GUANABARA)	53
REALMAIA TURISMO E CARGAS LTDA	51
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	48
EXPRESSO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	47
KANDANGO TRANSPORTES E TURISMO LTDA. (CATEDRAL)	41
VIACAO SANTA CRUZ S/A.	40
VIACAO TRANSPIAUI - SAO RAIMUNDENSE LTDA.	37
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	36
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	33

VIACAO OURO E PRATA S/A.	33
NORDESTE TRANSPORTES LTDA.	30
ROTA DO SOL TRANSPORTE E TURISMO LTDA	29
R. A. DE SOUSA E CIA LTDA - EPP	29
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	28
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	26
AUTO VIACAO CRUZEIRO LTDA	26
VIACAO NACIONAL S/A.	25
REUNIDAS TRANSPORTES S/A	24
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	24
BRASIL SUL LINHAS RODOVIARIAS LTDA.	24
EXPRESSO BRASILEIRO VIACAO LTDA.	24
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	23
CONSÓRCIO FEDERAL DE TRANSPORTES	23
JBL TURISMO LTDA. - ME	22
REAL ALAGOAS DE VIACAO LTDA.	19
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	19
VERDE TRANSPORTES LTDA	19
ROTA TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA	19
ALFA LUZ VIACAO TRANSPORTE LTDA	16
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	16
JANUARIA TRANSPORTES RODOVIARIOS E TURISMO LTDA.-ME.	16
MATRIZ TRANSPORTES LTDA	16
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.	15
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	15
VIACAO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	15
NORTE SUL ADMINISTRAÇÃO EM TRANSPORTES RODOVIARIO DE PASSAGEIROS LTDA	15
VIACAO PROGRESSO E TURISMO S/A.	15
PARATINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA (AGUATUR)	15
KAWAGUCHI EVENTOS TRANSPORTE E TURISMO LTDA. (CATEDRAL TURISMO)	14
COMERCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA.	13
EXPRESSO VILA RICA LTDA-ME	13
VIACAO SALUTARIS E TURISMO S/A.	13
VIACAO NORDESTE LTDA.	13
BRISA ONIBUS S/A.(Consórcio Federal)	13
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	13
EXPRESSO ADAMANTINA LTDA.	12
VIACAO MONTES BELOS (REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.)	11
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS LTDA.	11
UTB - UNIÃO TRANSPORTE BRASÍLIA LTDA.	11
EMPRESA SAO CRISTOVAO LTDA.	11
VIACAO NOVA INTEGRACAO LTDA.	10
EXPRESSO DO SUL S/A.	10
EMPRESA DE ONIBUS PASSARO MARRON LTDA.	10
VIACAO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	9
JAMJOY VIACAO LTDA.	9
ASATUR VIAGENS E TURISMO	9
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA.	9

VIACAO REOBOTE LTDA	9
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	9
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	9
EXPRESSO TRANSPORTES E TURISMO E EVENTOS - SAMATUR	9
JJ TUR TRANSPORTES TURISMO EIRELI	8
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	8
RAPIDO MARAJÓ LTDA.	8
Osvaldo Mendes & Cia Ltda. Empresa Dois Irmãos	8
EXPRESSO TRANSPEN LTDA.	8
VIACAO CIDADE DO ACO LTDA.	8
FABBITUR TRANSPORTES E TURISMO LTDA	8
AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA.	7
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	7
VIAÇÃO TRANSARAXA LTDA.	7
AUTO VIAÇÃO GADOTTI LTDA	7
VIACAO XAVANTE LTDA.	6
VIACAO SERTANEJA LTDA.	6
ROTA DO MAR VIAGENS LTDA-ME	6
EXPRESSO MAIA LTDA.	6
VIACAO SAO CRISTOVAO LTDA.	5
TRANSPORTE TURISMO LTDA.	5
VIACAO PASSARO VERDE S/A.	5
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	4
EXPRESSO SAO JOSE LTDA.	4
VIACAO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA.	4
VIACAO UNIAO SANTA CRUZ LTDA.	4
AMATUR - AMAZONIA TURISMO LTDA	4
VIACAO ARAGUARINA LTDA.	4
NOBRE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	4
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	4
VIACAO PLATINA LTDA.	4
VIACAO PRETTI LTDA.	4
RAPIDO D'OESTE LTDA.	4
RODOVIARIO SÃO BENTO LTDA.	3
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	3
GRAN EXPRESS TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	3
VIACAO REAL ITA LTDA.	3
JS TURISMO LTDA.-ME	3
EDSON AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA (EXPRESSO ESPIRITO SANTO LTDA)	3
TOCANTINS TRANSPORTE E TURISMO LTDA	3
EXPRESSO MARINGA LTDA.	3
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	3
AUTO VIAÇÃO CÂMBUI LTDA.	3
VIACAO UMUARAMA LTDA.	3
EVOLUÇÃO TRANSPORTES E TURISMO EIRELI	3
CIDAO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	3
EXPRESSO JÓIA TRANSPORTES DE PASSAGEIROS LTDA	3
TRANSPORTE S/A	2

EXPRESSO MARLY LTDA.	2
CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA.	2
VIACAO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	2
VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA	2
RODOVIARIO OCEANO LTDA.	2
BUENO VIAGENS EIRELI ME	2
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	2
EXPRESSO ADAMANTINA LTDA	2
ANDRE TURISMO LTDA - EPP	2
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	2
VIACAO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	2
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	2
MARTE TRANSPORTES S/A	1
VIAÇÃO JEQUIE CIDADE SOL LTDA	1
GRACIOSA TRANSPORTE E TURISMO LTDA - ME	1
POLITUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	1
VTR TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS LTDA (TOTAL)	1
TUT - TRANSPORTES LTDA.	1
CARVALHO TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	1
EXPRESSO NORDESTE DE LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA	1
TRANSPORTADORA JDF LTDA	1
EXPRESO INTERNACIONAL ORMERO S.A.	1
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA.	1
DERUDDER HERMANOS S. R. L.	1
EMPRESA FURTADO (TRANSPORTES E TURISMO FURTADO LTDA.)	1
AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA. – VIASUL	1
AUTO VIAÇÃO PORTO RICO EIRELI	1
R.A. DE SOUSA E CIA LTDA - EPP	1
EMPRESA MOREIRA LTDA.	1
VCB TRANSPORTES LTDA.	1
COOTINS - COOP. DE TRANS. ALTERN. DE PASSAG. E TUR. ARAGUAIA - TO	1
CABURÁI TRANSPORTES LTDA - EPP	1
CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	1
ERA TRANSPORTE E TURISMO	1
EXPRESO BRUJULA S.A. DE TRANSP. Y TURISMO	1
VIACAO ANAPOLINA LTDA.	1
EMPRESA DE TRANSPORTE LA PREFERIDA S/A	1
VIACAO RIO GRANDE LTDA.	1
POLENTUR VIAGENS E TURISMO LTDA	1
MANOEL BARBOSA LIMA LTDA.	1

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

6.2 Transporte Rodoviário de Cargas

Tabela 10 - Tipos de manifestação

Tipo	Quantidade	Percentual
Pedido de Informação	25.873	93,39%
Reclamação	1.532	5,53%
Outras Solicitações	193	0,70%
Sugestão	105	0,38%
Total Geral	27.703	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

Tabela 11 - Os cinco principais motivos de pedidos de informação

Assunto	Quantidade	Percentual
CIOT - Código Identificador de Operação de Transporte	4.620	33,51%
Locais para a obtenção do registro	3.101	22,49%
Inclusão/Exclusão de veículo (RNTRC)	2.240	16,25%
Consultas (frota, transportadores, etc)	2.234	16,20%
Cadastramento/Recadastramento (RNTRC)	1.591	11,54%
TOTAL	13.786	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

Tabela 12 - Os cinco principais motivos de reclamação

Assunto	Quantidade	Percentual
Carga/Descarga	677	52,12%
Descumprimento da tabela de frete	256	19,71%
PEF - Pagamento Eletrônico do Frete	246	18,94%
Vale-pedágio	67	5,16%
CIOT - Código Identificador de Operação de Transporte	53	4,08%
TOTAL	1.299	9%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

No âmbito do transporte rodoviário de cargas, os pedidos de informação também apresentam quantitativo mais expressivo que os demais tipos de manifestação. Usualmente, as demandas mais recorrentes se referem ao Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas – RTRC. Contudo, no primeiro semestre de 2020, houve maior quantidade de atendimentos sobre o Código Identificador da Operação de Transporte – CIOT.

É importante frisar que esse volume de demandas sobre o CIOT pode ser decorrente da edição da Resolução ANTT nº 5.862, de 17 de dezembro de 2019. Entre as alterações incorporadas na nova regulação do tema, destaca-se a obrigatoriedade de emissão do Código Identificador da Operação de Transporte - CIOT para todas as operações do transporte rodoviário remunerado de cargas, em decorrência do disposto na Lei nº 13.703, de 8 de agosto de 2018⁵.

As reclamações, por outro lado, se concentram majoritariamente nos assuntos relativos a carga/descarga, descumprimento da tabela de frete e pagamento eletrônico de frete, que também foram objeto da maior parte das queixas no ano passado.

6.3 Concessões Rodoviárias

Tabela 13 - Tipos de manifestação

Tipo	Quantidade	Percentual
Outras Solicitações	1.377	51,25%
Reclamação	898	33,42%
Pedido de Informação	365	13,58%
Sugestão	45	1,67%
Elogio	2	0,07%
TOTAL	2.687	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

Tabela 14 - Os cinco principais motivos de pedidos de informação

Assunto	Quantidade	Percentual
Pedágio	75	30,1%
Rodovias Federais Concedidas*	56	22,5%
Bloqueio na rodovia - COVID-19 - Rodovias	52	20,9%
Socorro mecânico	46	18,5%
Faixa de domínio	20	8,0%
TOTAL	249	100%

* Nesta categoria são registradas demandas diversas sobre o setor regulado, ou seja, não classificadas em assunto específico no Sistema de Ouvidoria.

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT.

⁵ <https://portal.antt.gov.br/ciot-e-pef>

Tabela 15 - Os cinco principais motivos de reclamação

Assunto	Quantidade	Percentual
Pavimento	275	48,5%
Ressarcimento	107	18,9%
Obras	72	12,7%
Sinalização	68	12,0%
Socorro mecânico	45	7,9%
TOTAL	567	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

No caso das rodovias federais concedidas, o volume considerável de registros classificados no tipo “outras solicitações” corresponde, em sua maioria, a demandas em que o atendente orientou o cidadão a entrar em contato diretamente com as concessionárias.

Os cinco principais pedidos de informação são similares aos observados em 2019, com destaque para o novo assunto (3º mais frequente) que se refere a dúvidas sobre bloqueios nas rodovias em virtude da emergência de saúde pública decorrente do novo coronavírus (Covid-19).

Quanto às reclamações, os assuntos mantiveram-se bastante similares em relação ao ano anterior, não apresentando atipicidades. Finalmente, a Tabela 16 apresenta a quantidade de reclamações registradas no primeiro semestre de 2020, por concessionária de rodovia federal.

Tabela 16 - Quantidade de reclamações por empresa

Empresa	Quantidade
VIA 040 – CONCESSIONÁRIA BR 040 S.A.	146
CONCEBRA - CONCESSIONÁRIA DAS ROD CENTRAIS DO BRASIL S.A.	125
ECO101 CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS S.A.	77
AUTOPISTA FERNÃO DIAS S.A.	75
AUTOPISTA RÉGIS BITTENCOURT S.A.	68
VIA BAHIA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS	60
VIASUL - RODOVIAS INTEGRADAS DO SUL	53
NOVADUTRA - CONCESSIONÁRIA DA ROD. PRESIDENTE DUTRA S.A.	50
AUTOPISTA LITORAL SUL S.A.	46
CONCER - COMPANHIA DE CONCESSÃO ROD. JUIZ DE FORA-RIO S.A.	44
AUTOPISTA FLUMINENSE S.A.	40
CRO – CONCESSIONÁRIA ROTA DO OESTE S.A.	34
ECO050	31
CRT - CONCESSIONÁRIA RIO-TERESÓPOLIS S.A.	15

MS VIA – CONCESSIONÁRIA DE RODOVIA SUL MATOGROSSENSE S.A.	13
TRANSBRASILIANA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIA S.A.	9
ECOSUL - EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS DO SUL S.A.	9
RODOVIA DO AÇO S.A.	8
AUTOPISTA PLANALTO SUL S.A.	8
ECOVIAS DO CERRADO	7
ECOPONTE	6

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

6.4 Concessões Ferroviárias

Tabela 17 - Tipos de manifestação

Tipo	Quantidade	Percentual
Pedido de Informação	109	45,23%
Reclamação	99	41,08%
Outras Solicitações	22	9,13%
Sugestão	11	4,56%
TOTAL	241	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

Tabela 18 - Os cinco principais motivos de **pedidos de informação**

Assunto	Quantidade	Percentual
Transporte Ferroviário*	52	54,7%
Passageiros (Transp.Ferrov.Passag.)	22	23,2%
Itinerário/linha/frequência/horário (Transp.Ferroviário)	9	9,5%
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens (locomotiva/vagão) (Transp.Ferroviário)	8	8,4%
Faixa de domínio (Transp.Ferroviário)	4	4,2%
TOTAL	95	100%

* Nesta categoria são registradas demandas diversas sobre o setor regulado, ou seja, não classificadas em assunto específico no Sistema de Ouvidoria.

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

Tabela 19 - Os cinco principais motivos de **reclamação**

Assunto	Quantidade	Percentual
Apito das locomotivas (Transp.Ferroviário)	41	52,6%
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens (locomotiva/vagão) (Transp.Ferroviário)	16	20,5%
Transporte Ferroviário*	11	14,1%
Itinerário/linha/frequência/horário (Transp.Ferroviário)	5	6,4%
Faixa de domínio (Transp.Ferroviário)	5	6,4%
TOTAL	78	100%

* Nesta categoria são registradas demandas diversas sobre o setor regulado, ou seja, não classificadas em assunto específico no Sistema de Ouvidoria.

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

O transporte ferroviário de cargas e passageiros é um segmento com baixo volume de demandas registradas na Ouvidoria da ANTT, comparativamente aos demais serviços regulados apresentados neste Relatório. Portanto, há de se analisar os resultados deste setor com cautela devido à sua pouca representatividade proporcional no cômputo geral dos atendimentos.

Dos resultados obtidos no primeiro semestre de 2020, observa-se que o apito das locomotivas continua sendo motivo relevante de registro de queixas perante a ANTT, assim como observado em anos anteriores. As manifestações sobre Itinerário/linha/frequência/horário figuraram como mais recorrentes tanto no grupo de pedidos de informação quanto de reclamação.

Na Tabela 20 consta a quantidade de reclamações registradas no primeiro semestre de 2020, por concessionária de rodovia federal.

Tabela 20 - Quantidade de reclamações por empresa

Empresa	Quantidade
RUMO MALHA PAULISTA S/A	20
FERROVIA CENTRO ATLÂNTICA S.A.	16
EFVM - ESTRADA DE FERRO VITÓRIA A MINAS	16
MRS LOGÍSTICA S.A.	11
TRANSNORDESTINA LOGÍSTICA S.A.(COMPANHIA DO NORDESTE S.A.- CFN)	3
ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA MALHA OESTE S/A	1
RUMO MALHA OESTE S/A	1
RUMO MALHA NORTE S/A	1

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU da ANTT

7. Considerações Finais

A Ouvidoria da ANTT desempenha o importante papel de intermediadora e facilitadora entre a Agência, usuários, entes regulados e demais cidadãos. Para exercer suas atribuições de forma alcançar os interesses de variados atores, é preciso reconhecer a necessidade de agir além da manutenção de níveis adequados de atendimento. Isso significa que é preciso atuar de maneira estratégica e gerencial, com contribuições efetivas sobre as principais demandas a serem contempladas no processo decisório.

Nesse sentido, o presente Relatório é uma de nossas entregas à sociedade e às unidades organizacionais da Agência para que se familiarizem com as principais manifestações registradas pela Ouvidoria, as quais têm o condão de revelar a percepção dos usuários sobre a prestação dos serviços, bem como suas principais indagações e dificuldades.

O primeiro semestre de 2020 foi caracterizado pela situação atípica de emergência em saúde pública, refletida em alguns números aqui apresentados. Os cidadãos tiveram dúvidas quanto ao comprometimento de suas viagens de ônibus e acesso a estradas, por exemplo, mas puderam recorrer a diversos canais da Ouvidoria para esclarecer as questões necessárias.

Ademais, cumpre ressaltar que neste ano os usuários tiveram a oportunidade de utilizar o novo canal de atendimento da Ouvidoria por meio do WhatsApp. Essa ferramenta de comunicação foi implementada em um bom momento e reflete o necessário dinamismo e adaptabilidade às inovações tecnológicas que se impuseram como uma realidade.

Como mencionado anteriormente, o trabalho da Ouvidoria não se pauta apenas nos esforços para oferecer um bom atendimento. Nossa esfera de atuação abrange também ações de transparência, para que os cidadãos sempre tenham acesso à informação pública, tanto por meio de solicitações para atender a um interesse específico, quanto pela disponibilização espontânea pela Agência de informações e dados de interesse coletivo em seu Portal.

Por fim, como a Ouvidoria está em permanente sintonia com as necessidades dos cidadãos e das unidades organizacionais da ANTT, é válido destacar que estão em andamento projetos para modernização dos fluxos de atendimento e adoção de novas estratégias de aproximação com os usuários por meio de plataformas interativas, as quais se pretende

disponibilizar ao público externo por meio do portal da Agência, ressalvadas as informações de cunho sigiloso. Os resultados desses trabalhos em curso serão oportunamente divulgados e abordados em nossas publicações.