



---

**OUVIDORIA**

**ANO I**

**JANEIRO A DEZEMBRO DE 2003**

---

## **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**

### **Diretor-Geral**

José Alexandre Nogueira de Resende

### **Diretoria**

Anália Francisca Ferreira Martins  
Noboru Ofugi

### **Ouvidor**

Marcos Jorge Matusevicius

### **Ouvidores-Adjuntos**

Adailton Rodrigues da Silva  
Lanuza Carmona da Silva

### **Coordenador-Técnico**

Carlos Alberto Noletto Aires

## **SUMÁRIO**

### **APRESENTAÇÃO**

#### **PARTE 1 – ASPECTOS DOUTRINÁRIOS**

- 1.1 – FORMA DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA
- 1.2 – CRM
- 1.3 – O CRM NO BRASIL
- 1.4 – O CRM NA OUVIDORIA DA ANTT

#### **PARTE 2 – ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

- 2.1 – VISÃO GERAL
- 2.2 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS
- 2.3 – DISTRIBUIÇÃO DOS CIDADÃOS POR UF
- 2.4 – DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO
- 2.5 – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO
- 2.6 – CONSULTAS ENCAMINHADAS A OUTRAS ÁREAS

#### **PARTE 3 – PROPOSIÇÕES DECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES**

- 3.1 – VANS E MICROÔNIBUS NO TRANSPORTE INTERESTADUAL
- 3.2 – VALE-PEDÁGIO E PESSOA FÍSICA
- 3.3 – SERVIÇOS NO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS
- 3.4 – FISCALIZAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS
- 3.5 – TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO NAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS
- 3.6 – ESCLARECIMENTO DE DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS
- 3.7 – INTENSIFICAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO DO VALE-PEDÁGIO E NAS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS
- 3.8 – ACOMPANHAMENTO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

#### **PARTE 4 – AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS**

## **PARTE 5 – SÍNTESE DE ALGUMAS AÇÕES DA ANTT EM 2003, QUE CONTRIBUÍRAM SIGNIFICATIVAMENTE PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OU DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO-USUÁRIO**

### **5.1 – ESTRUTURAÇÃO ADMINISTRATIVA DA AGÊNCIA**

### **5.2 – AÇÕES DE INTEGRAÇÃO E ADEQUAÇÃO DAS FERROVIAS**

#### **5.2.1 – Usuários Dependentes de Ferrovia**

#### **5.2.2 – Direito de Passagem e Tráfego Mútuo**

#### **5.2.3 – Trens Turísticos e Culturais**

#### **5.2.4 – Estabelecimento de penalidades por descumprimento de metas**

#### **5.2.5 – Reestruturação Societária da Ferrovia Centro-Atlântica e da Companhia Ferroviária do Nordeste**

#### **5.2.6 – Cisão Parcial da FERROBAN**

### **5.3 – FISCALIZAÇÃO NAS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS**

### **5.4 – AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM VIA INTERNET**

### **5.5 – LICITAÇÕES NAS LINHAS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS**

### **5.6 – REAJUSTE DAS TARIFAS REFERENTES AO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS**

#### **5.6.1 – Transporte interestadual e internacional**

#### **5.6.2 – Transporte semi-urbano**

### **5.7 – ATUALIZAÇÃO DAS NORMAS REFERENTES AO SERVIÇO DE FRETAMENTO**

### **5.8 – FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES DE PASSAGEIROS**

### **5.9 – REGULAMENTAÇÃO PARA A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS PELAS CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS**

### **5.10 – FISCALIZAÇÃO DAS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS**

### **5.11 – FISCALIZAÇÃO DE EXCESSO DE PESO NAS RODOVIAS CONCEDIDAS**

### **5.12 – FISCALIZAÇÃO DO VALE-PEDÁGIO**

### **5.13 – CONHECIMENTO DE TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGAS**

### **5.14 – FISCALIZAÇÃO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE CARGAS**

5.15 – REGISTRO NACIONAL DE TRANSPORTADORES RODOVIÁRIOS DE CARGA – RNTRC

5.16 – TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS

## **PARTE 6 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO COM AS EMPRESAS REGULADAS**

6.1 – PROPÓSITOS

6.2 – NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO

6.2.1 - Nível de Satisfação por Empresa

6.2.2 - Permissionárias de Transporte Rodoviário de Passageiros

6.2.3 – Concessionárias de Rodovias

6.2.4 – Concessionárias de Ferrovias

6.2.5 – Nível de Satisfação Presumido

### **ANEXO A**

NÍVEL DE SATISFAÇÃO – TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

### **ANEXO B**

NÍVEL DE SATISFAÇÃO – CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS

### **ANEXO C**

NÍVEL DE SATISFAÇÃO – CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS

## APRESENTAÇÃO

Este é o relatório que consolida os dados referentes ao primeiro ano desta Ouvidoria, desde o seu estabelecimento como unidade autônoma dentro da ANTT.

Apesar de significativos avanços terem sido alcançados nesse período, ainda há muito a empreender. Atividades outras, cuja importância o dia-a-dia demonstrou, foram agregadas ao planejamento originalmente estabelecido.

A destinação de recursos humanos, instalações e equipamentos foram, nesta etapa de desenvolvimento, fatores preponderantes para tornar possível o desejo de que esta Ouvidoria possa contribuir, de forma expressiva, para as atividades-fim da ANTT. Basta recordar que, ao início de 2003, o atendimento ao 0800 era feito em duas únicas linhas administrativas, o controle de manifestações era manual e o suporte existente consistia de computadores Pentium 133. Neste final de exercício, verifica-se a existência de instalações excelentes, equipamentos modernos e tratamento de manifestações gerenciado por banco de dados desenvolvido pela própria Ouvidoria.

Ao lado daqueles fatores, extremamente significativo e gratificante foi constatar que cresceu o entendimento, por parte das demais áreas da Agência, de que a Ouvidoria é um órgão que visa prestar apoio, não somente ao cidadão-usuário, mas, sobretudo, aos trabalhos empreendidos pelas áreas finalísticas.

A Ouvidoria é um termômetro dentro da Instituição. Tanto assim, que a Ouvidoria-Geral da República, órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que tem como objetivo principal o *constante aprimoramento da prestação do serviço público, bem como o incentivo do cidadão-usuário, enquanto partícipe ativo do controle social sobre a administração federal*, tem se manifestado de forma ativa, realizando encontros com as demais Ouvidorias do Serviço Público, buscando a integração, a troca de experiências, a uniformização de procedimentos, a afirmação das Ouvidorias com um mesmo propósito: ser a unidade mediadora das questões relativas à prestação do serviço público, visando o aumento da

eficiência do serviço prestado, objetivando estar o mais próximo possível da satisfação dos cidadãos-usuários.

O conhecimento e a compreensão da finalidade desta Ouvidoria, por parte do usuário-final, foi também expressiva. No decorrer do ano de 2002, fase inicial da ANTT, a Ouvidoria recebeu 2.036 manifestações. Com a divulgação das atividades da Agência, no ano de 2003, foram contadas 74.025 manifestações.

Este relatório tem o propósito de apresentar, sinteticamente, as bases doutrinárias do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria; a análise estatística das manifestações registradas; propostas que possam contribuir para o aumento da qualidade, tanto dos serviços prestados, quanto do atendimento aos cidadãos; um breve resumo das ações da ANTT em 2003, especificamente aquelas que contribuíram, de forma significativa, para a melhoria da qualidade dos serviços ou do atendimento ao cidadão-usuário e que foram subsidiadas pelas manifestações deste mesmo cidadão ou que vêm ao encontro de vários de seus anseios e expectativas e, finalmente, o nível de satisfação do cidadão-usuário com as empresas reguladas pela Agência.

## PARTE 1 – ASPECTOS DOUTRINÁRIOS

### 1.2 – FORMA DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Com a edição da Emenda Constitucional nº 19, foi acrescentado o princípio da eficiência dentre aqueles que devem ser observados pela Administração Pública. Foi ressaltada, também, a participação do usuário na administração, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção dos serviços de atendimento e a avaliação, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Com as novas determinações legais, toda a administração federal passou a revisar a sua atuação. Sendo dever do Poder Público prestar os serviços de forma adequada, eficiente e segura, tornava-se imprescindível que ele tivesse mecanismos adequados para identificar as eventuais oportunidades em que se verificasse o descumprimento daquelas obrigações, ou o cumprimento de forma inadequada e insatisfatória. Com o passar do tempo, meio às ferramentas utilizadas, a Ouvidoria mostrou-se uma das mais eficientes, especialmente em razão do baixíssimo custo envolvido, da proximidade de assessoramento com o gestor máximo dos órgãos e entidades públicas e do caráter de permanente atuação na mudança da cultura interna do órgão, pela ação investigadora e questionadora dos seus procedimentos.

De forma bastante simples e objetiva, pode-se conceituar Ouvidoria como sendo a ***instituição que representa os interesses do cidadão dentro da organização***. É a unidade que o auxilia em suas relações com a Administração Pública, funcionando como uma crítica interna do órgão ao qual está vinculada.

Regimentalmente, são estabelecidas, também, as seguintes atribuições à Ouvidoria da ANTT:

- a) receber e responder diretamente aos interessados os pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT; e
- b) produzir semestralmente, ou quando a Diretoria da ANTT julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades.



Assim sendo, o Ouvidor, além de coordenar as atividades de atendimento ao cliente externo, deve preocupar-se em conhecer as demandas do cliente interno, participando das atividades dos demais setores da Agência, que possam representar alterações na prestação dos serviços, aplicando esta experiência na direção do conjunto de atividades voltadas para:

- a) percepção do sentimento de satisfação dos destinatários dos serviços;
- b) análise e encaminhamento de sugestões apresentadas;
- c) busca de soluções estruturais para as deficiências e para as dificuldades identificadas na prestação dos serviços;
- d) esclarecimento de dúvidas e atendimento de pedidos de informação;
- e) oferecimento de informações gerenciais e sugestões, visando sempre o aprimoramento do processo de prestação dos serviços.

Representando um forte potencial de interação com o ambiente externo, a Ouvidoria deve estabelecer um canal permanente de comunicação com as entidades responsáveis pela prestação dos serviços e, ao mesmo tempo, atuar em favor das mudanças na cultura interna da organização e no permanente processo de adaptação e flexibilidade desta em face das contingências econômicas, sociais, culturais, ecológicas e tecnológicas freqüentemente verificadas no mercado. Deve buscar constituir um ambiente de trabalho harmônico e ágil, livre de vícios burocráticos e obstáculos operacionais, sempre em prol da maior eficiência na obtenção dos resultados.

Também é função da Ouvidoria contribuir para a participação do cidadão-usuário na administração do processo de prestação de serviços, com especial ênfase à construção e desenvolvimento da cidadania. Neste contexto, é fundamental que ela atue como elo de articulação entre a Agência e o Sistema de Proteção e Defesa do Consumidor.

No desenvolvimento de seus trabalhos, em suma, é essencial que a Ouvidoria estimule a qualidade e promova, em seu âmbito de atuação, o aprimoramento dos processos e da prestação do serviço público, preservando, na medida do possível, o sigilo da identidade do cidadão.

A Ouvidoria não tem poderes coercitivos para modificar, anular ou revogar qualquer ato administrativo. Identificando a necessidade de tal medida, deve, sim, recomendá-la à área técnica competente ou à Diretoria.

Tendo em vista o principal objetivo de aprimoramento de todo o processo de prestação dos serviços, a Ouvidoria não deve atuar com imediatismo. Sob pena de perda da escala, a atenção da Ouvidoria deve dar prevalência aos interesses considerados coletivamente, de todo o universo de cidadãos-usuários, e não aos interesses individualizados em cada caso que se apresente. Tampouco deve promover a apuração de casos enquanto não estejam devidamente fundamentados.

A Ouvidoria não deve ser conduzida com propósitos assistencialistas, nem desenvolver suas atividades com paternalismo.

Em se tratando das manifestações, a Ouvidoria deve, em particular, examinar, encaminhar e procurar resolver, com o imprescindível auxílio das áreas finalísticas, as reclamações apresentadas pelos cidadãos-usuários, quer seja em relação à atuação das concessionárias, permissionárias e autorizatárias reguladas, quer seja em referência à regulação e fiscalização da própria ANTT.

“Resolver”, para a Ouvidoria, deve significar:

- reconhecer a questão e constatar a sua pertinência;
- identificar a área técnica que tem jurisdição sobre o caso;
- comunicar a essa área a existência do problema;
- solicitar esclarecimentos e sugerir soluções, se for o caso;
- aguardar que o referido problema e, sobretudo a sua causa, sejam eliminados;
- persistindo o problema ou sua causa, atuar em conjunto com a área técnica, acionando o Diretor-Geral da Agência, sugerindo providências para a solução;
- verificar se o processo de prestação do serviço se acha devidamente retificado e aprimorado;
- informar o cidadão-usuário interessado da solução adotada;
- prestar todas as informações ao Diretor-Geral da Agência.

## 1.2 – CRM

O conjunto de princípios doutrinários observados por esta Ouvidoria está baseado na atual tendência mundial do comportamento ético, respeitoso e da busca de parceria das instituições com os seus clientes. O “cliente” da ANTT é o cidadão-usuário, pessoa física ou jurídica, prestador de serviço regulado ou usuário-final, que tem à sua disposição, na Ouvidoria, uma interface especializada e com respaldo regimental de comunicação e defesa de seus interesses.

Os princípios que regem tal relacionamento, dentro da visão de mercado, estão consolidados no que se entende hoje por *Customer Relationship Management – CRM*, que, traduzindo livremente, seria o Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente.

A gestão estratégico-organizacional desse relacionamento busca uma parceria que se transforme em fidelização do cliente, dos cidadãos com a organização. Visa a compreensão das suas necessidades, hábitos, habilidades e expectativas, para que, através destas percepções, as organizações possam adequar os seus procedimentos administrativos e o seu gerenciamento estratégico aos anseios dos cidadãos-usuários.

Atualmente, de forma geral, as organizações dão um enfoque maior não à gestão da produção, mas à gestão do atendimento das necessidades de seus clientes. Em razão dessa nova realidade, o CRM desenvolveu o conceito de relacionamento “*one-to-one*”, propiciando à organização o contato direto, personalizado e diferenciado com o cliente, passando a conhecê-lo melhor.

Tempos atrás, o atendimento ao cidadão era considerado apenas como o recebimento de reclamações e a capacidade da Instituição em dar informações sobre produtos, serviços ou seu funcionamento. Entretanto, as facilidades oferecidas e a proliferação do uso da internet e de outros veículos de comunicação permitiram contato mais profícuo com o cliente, resultando na possibilidade do aproveitamento desse conhecimento na condução de processos administrativos ou, até mesmo, no gerenciamento estratégico das organizações.

### **1.3 – O CRM NO BRASIL**

A revista especializada “HS Management”, em sua edição nº 38, maio-junho de 2003, apresenta estudo retratando a aplicação dos conceitos de CRM (“One-to-One”) nas empresas privadas brasileiras. Dentre as diversas conclusões, merecem destaque:

- apesar de 72% das empresas mencionarem em seus conceitos sobre o tema, termos como “gerenciar relacionamento com clientes”, “estreitar o relacionamento”, “fidelizar e aumentar a satisfação dos clientes” e “personalizar produtos e serviços individualmente”, apenas 14% das respostas tiveram expressões como “lucratividade”, “retorno” ou “rentabilidade”. Isto demonstra o desconhecimento e a despreocupação com o aproveitamento do potencial estratégico desta modalidade de atuação, vendo o CRM apenas como ferramenta tática de relacionamento;
- embora somente 33% das empresas não saibam o que significa a sigla CRM, apenas 13% delas possuem um programa formal, entendendo, efetivamente, que este conceito se operacionaliza na capacidade de capturar informes, aglutiná-los gerando informações e analisá-los, para que se possa oferecer soluções e produtos dirigidos aos anseios dos clientes.
- 48% das empresas, praticamente a metade, não possui qualquer tipo formal de relacionamento com o cliente. Dos 52% que possuem, 58% os têm há mais de três anos, 11% há dois e 31% há menos de um ano;
- das empresas que não possuem um sistema formal, 76% pretendem implantá-lo nos próximos três anos.

## 1.4 – O CRM NA OUVIDORIA DA ANTT

A Ouvidoria vem trabalhando com o intuito de inserir a ANTT no seleto grupo – apenas 13% – dos que possuem um programa estruturado de CRM.

Embora seja conhecida a impossibilidade de identificar hábitos, habilidades, necessidades e expectativas de todos os cidadãos-usuários de *per si*, na Ouvidoria da ANTT estão sendo desenvolvidos mecanismos e atitudes que venham, na medida do possível, permitir este aprendizado.

Para tanto, cinco pilares estão norteando as ações:

- identificação individualizada dos cidadãos-usuários, através de todos os meios possíveis de contato e busca da manutenção desse relacionamento;
- diferenciação entre o cidadão-usuário eventual, o constante e aquele que utiliza o transporte terrestres como meio de negócio;
- construção de um relacionamento pró-ativo de aprendizado mútuo entre o cidadão-usuário e a ANTT;
- disseminação dos conhecimentos adquiridos sobre as características e expectativas dos cidadãos-usuários para os órgãos da ANTT e, em um segundo estágio, para a cadeia econômica do setor de transportes terrestres; e
- defesa dos interesses dos cidadãos-usuários junto a Agência.

É propósito desta Ouvidoria que a ANTT venha a usufruir maciçamente deste conhecimento sobre os cidadãos-usuários e que tais informações sejam úteis como “feedback” a nortear o Planejamento e o Desenvolvimento Organizacional da Agência. Está sendo divulgada àqueles que entram em contato, às entidades de classe e, ainda, aos órgãos do sistema de defesa e proteção do consumidor, a informação de que todas as manifestações têm um atendimento personalizado e o quanto elas são importantes para o gerenciamento da Agência como um todo.

O Centro de Integração com o Cidadão, estabelecido nesta Ouvidoria, reflete, não só no nome, a filosofia "*One-to-One*". Ao mesmo tempo em que se estimula o atendimento personalizado, no qual se busca a definição dos perfis dos cidadãos-usuários, são aperfeiçoadas as bases de dados e o "*Data Warehouse*", onde os informes e as informações poderão, em futuro breve, ser acessadas pelos demais órgãos da ANTT, resguardado o anonimato dos manifestantes. Para tanto, os dados, na medida do possível, estão sendo codificados e sofrem, sistematicamente, auditoria de consistência objetivando a manutenção da qualidade.

Ao propiciar um atendimento personalizado, eficiente e eficaz ao cidadão-usuário e, em continuação, buscar que as informações consolidadas decorrentes venham a ser conhecidas pela Direção e pelas áreas finalísticas, a Ouvidoria disponibiliza importante ferramental para que deficiências estruturais sejam corrigidas, para que entraves ao funcionamento e à expansão do mercado sejam removidos, para que os custos dos serviços prestados sejam reduzidos, enfim, para que o sentimento da população, tanto sobre a qualidade dos serviços, como sobre as condições de sua prestação sejam dinamicamente atualizadas. Em suma, trata-se da utilização, por toda a ANTT, das informações geradas a partir das manifestações, no gerenciamento dos procedimentos administrativos e estratégicos, objetivando atender às necessidades e expectativas dos cidadãos-usuários.

Neste caminho, a ANTT estará se habilitando a tornar-se, rapidamente, centro de referência na aplicação da metodologia de atendimento "*One-to-One*".

A Ouvidoria vem buscando conquistar cada passo dessa habilitação. Hoje, as reclamações, as sugestões e os elogios têm sido encaminhados para conhecimento das áreas interessadas. Os pedidos de informação têm servido como importante subsídio não só para a estruturação do FAQ (Frequently Asked Questions), como também, para identificar os principais focos de dúvidas, que necessitam revisão.

As dificuldades de ordem técnica ao perfeito funcionamento desta metodologia de trabalho estão sendo superadas na medida em que são

detectadas; para aquelas, de ordem operacional, a Ouvidoria tem contado com o irrestrito apoio superior para a solução tão imediata quanto possível.

Finalmente, em uma visão prospectiva, pode-se, até mesmo, extrapolar e antever, no sentido mais amplo do CRM, que estas informações decorrentes das manifestações dos cidadãos-usuários, sejam eles usuários finais ou prestadores de serviços, poderão vir a ser extremamente úteis para as áreas de fornecimento de infra-estrutura do transporte e para outras atividades que possuam algum vínculo com este Setor. Neste contexto, a ANTT estaria também atingindo o conceito de efetividade por toda cadeia produtiva, dentro do que se entende por Supply Chain Management - SCM.

## PARTE 2 – ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

### 2.1 – VISÃO GERAL

Ao longo de 2003, foram recebidas 74.025 manifestações, o que corresponde a um crescimento expressivo em comparação às 2.036 recebidas no segundo semestre de 2002.

Este significativo crescimento pode ser atribuído aos seguintes fatores:

- início de funcionamento, em janeiro de 2003, da Central de Atendimento 0800 da própria ANTT, em substituição ao serviço prestado pela central do Ministério dos Transportes, que vigorou até dezembro de 2002;
- maior conhecimento, por parte dos cidadãos-usuários, da existência da Ouvidoria e da própria ANTT, sobretudo em função da divulgação decorrente da Resolução nº 79;
- expressiva quantidade de contatos referentes ao “Passe Livre” que, embora da atribuição do Ministério dos Transportes, é associado pela população à ANTT, sobretudo após a desativação da central de atendimento daquele Ministério; e
- grande divulgação proporcionada pela implantação do Sistema de Autorização de Viagem via Internet e pela aprovação do Estatuto do Idoso.

No desempenho de suas funções, a Ouvidoria vem atuando no pós-atendimento, isto é, tratando o sentimento de satisfação do usuário após a utilização do serviço. No futuro, com a maior estruturação da área de fiscalização, o ideal será atuar, também, no decorrer do atendimento.

Esta atuação se dá, tanto de forma direta, em decorrência das manifestações recebidas — em particular reclamações — buscando identificar e corrigir as causas que deram vez à insatisfação, como de forma indireta, por meio de prognóstico, na detecção de áreas, atividades ou procedimentos onde essa insatisfação possa vir a ocorrer.



A principal fonte de conhecimento para o trabalho de Ouvidoria está na massa de dados composta pelas manifestações dos cidadãos. É imprescindível, portanto, que eles disponham de meios de comunicação por onde possam, facilmente, enviar as suas demandas e que, sobretudo, tais demandas tenham o tratamento adequado.

As diferentes mensagens recebidas dos usuários podem ser classificadas em quatro grandes grupos: elogios, pedidos de informação, reclamações e sugestões.

Para o adequado tratamento das diversas manifestações, a Ouvidoria desenvolveu e implantou uma Base de Dados, que permite a extração de diversos relatórios estatísticos.

Especificamente para os pedidos de informação, foi implantado pela Ouvidoria um Banco de Respostas que permite, na grande maioria dos casos, um atendimento direto, sem sobrecarregar as áreas finalísticas com questionamentos que as desviariam de suas atribuições principais. Algumas vezes, entretanto, determinadas consultas, que necessitam explicações detalhadas, devem ser, necessariamente, encaminhadas à área técnica competente. Para estas situações, a Ouvidoria tem contado com o decisivo apoio das demais unidades da ANTT.

Os elogios têm o seu recebimento acusado diretamente pela Ouvidoria, que os retransmite aos setores aos quais dizem respeito.

No que concerne às sugestões, após exame preliminar da pertinência do assunto, a Ouvidoria transmite os agradecimentos ao cidadão, faz o seu registro para análise e encaminha a proposta à área técnica para apreciação.

Quando do recebimento de reclamações sobre o serviço prestado pelas empresas fiscalizadas pela ANTT, o cidadão é informado sobre a estrutura de fiscalização da Agência, seu modo de atuação e a forma pela qual as irregularidades já vêm sendo coibidas.

Além de tomar conhecimento dos resultados que têm sido alcançados, o usuário é também informado de que as observações por ele transmitidas serão utilizadas como um subsídio importante para a condução das ações de fiscalização, ou seja, que com a perfeita identificação dos "pontos fracos" que

necessitam melhoria, a sua verificação se fará com maior rigor. Da mesma forma, sendo constatada qualquer concentração de reclamações em determinada empresa, linha ou região, são propostas e executadas fiscalizações extraordinárias.

A fundamental importância da colaboração do cidadão é sempre ressaltada, pois, quanto mais informações forem recebidas, melhor será a identificação dos aspectos que necessitam aprimoramento, permitindo a concentração das ações corretivas.

Por fim, as reclamações específicas e perfeitamente configuradas, que necessitam apuração, são encaminhadas em conjunto com os documentos pertinentes, na forma de processo interno.

Ao observar o quadro abaixo, pode-se verificar que, apesar do significativo crescimento na quantidade de manifestações, a proporção dos encaminhamentos aos setores da ANTT teve variação inversa, restringindo-se aos verdadeiramente essenciais ou àqueles solicitados pela própria área, como foi o caso da SULOG.

FORMA DE ATENDIMENTO					
SETORES		2 0 0 2		2 0 0 3	
CONSULTAS EFETUADAS	ASCOM	11	0,5%	21	0,03%
	PRG	0	0,0%	8	0,01%
	SUADM	24	1,2%	6	0,01%
	SUCAR	64	3,1%	156	0,21%
	SUERG	0	0,0%	1	0,00%
	SUINF	122	6,0%	322	0,43%
	SULOG	231	11,3%	602	0,81%
	SUPAS	872	42,8%	636	0,86%
	SUREF	25	1,2%	21	0,03%
OUVIDORIA		687	33,7%	72.252	97,60%
TOTAL		2.036	100%	74.025	100%

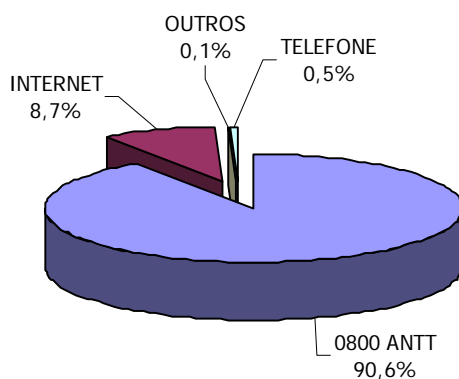
## 2.2 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS

Em relação ao ano anterior, cumpre ressaltar o expressivo crescimento da utilização do 0800, o que demonstra maior conhecimento e acesso dos cidadãos à ANTT, bem como comprova o acerto da decisão desta Agência em implantar a Central de Atendimento, contribuindo, sobremaneira, para o efetivo exercício da cidadania.

Em paralelo, também no decorrer de 2003, foi implantado o “Fale Conosco”, para comunicação via internet, concebido e desenvolvido para a utilização de formulários específicos, facilitando o registro e a gestão das manifestações. Conforme o desejado, a quantidade de e-mail não cresceu significativamente. A médio prazo, o “Fale Conosco” deverá substituir integralmente o uso de e-mail.

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2 0 0 2	2 0 0 3
INTERNET	FALE CONOSCO	-	3.175
	E-MAIL OUVIDORIA	1.516	2.612
	E-MAIL MT	232	689
	TOTAL	1.748	6.476
O800 MT		96	-
O800 ANTT		-	67.085
PESSOALMENTE		3	25
TELEFONE		184	361
CARTA		3	59
FAX		2	19
TOTAL		2.036	74.025

**Principais Meios de Comunicação**



## 2.3 – DISTRIBUIÇÃO DOS CIDADÃOS POR UF

DISTRIBUIÇÃO DOS CIDADÃOS POR UF	
SP	25,18%
MG	12,83%
RJ	12,28%
GO	8,12%
DF	7,04%
PR	6,07%
RS	5,20%
BA	4,23%
SC	3,00%
PE	2,01%
ES	1,99%
MT	1,53%
MS	1,39%
MA	1,31%
CE	1,28%
PA	1,09%
TO	0,95%
PB	0,80%
RN	0,72%
AL	0,64%
PI	0,60%
RO	0,50%
AM	0,48%
SE	0,45%
RR	0,15%
AC	0,12%
AP	0,01%

## 2.4 – DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO

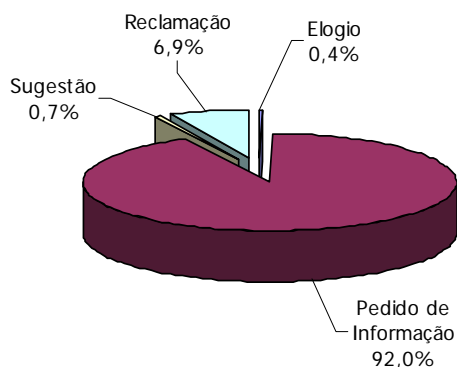
<b>DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO</b>	
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	83,28%
ADMINISTRATIVO	3,77%
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	3,73%
RODOVIAS	2,81%
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS	1,36%
TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS	1,29%
VALE-PEDÁGIO	1,27%
AUDIÊNCIA E CONSULTA PÚBLICA	0,92%
TRANSPORTES EM GERAL	0,54%
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS	0,53%
OUTROS	0,26%
TRANSPORTE MULTIMODAL	0,25%

## 2.5 – TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas são classificadas em Elogio, Pedido de Informação, Reclamação ou Sugestão.

<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>2 0 0 2</b>	<b>2 0 0 3</b>
ELOGIO	6	283
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.599	68.136
RECLAMAÇÃO	418	5.119
SUGESTÃO	13	487
TOTAL	2.036	74.025

### Tipos de Manifestação



PRINCIPAIS TIPOS DE SUGESTÃO	
AUDIÊNCIA/CONSULTA PÚBLICA	45,90%
LINHA/ITINERÁRIO/HORÁRIO/PONTO DE PARADA	30,21%
FISCALIZAÇÃO/REGULAÇÃO	7,03%
ALTERAÇÃO NO SITE DA ANTT	5,39%
ATENDIMENTO	3,51%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	2,81%
SEGURANÇA	2,58%
CADASTRAMENTO	1,41%
PASSE ESTUDANTIL/DESCONTOS/ETC.	1,17%

PRINCIPAIS TIPOS DE ELOGIO	
AGRADECIMENTO	48,04%
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	18,15%
ATUAÇÃO DA ANTT	18,15%
EMPRESA	7,83%
FUNCIONÁRIO DE EMPRESA OU DA ANTT	6,05%
SITE DA ANTT	1,78%

PRINCIPAIS TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	
PASSE LIVRE/PASSE ESTUDANTIL/DESCONTOS/ETC	49,03%
SISTEMA DE AUTORIZAÇÃO VIA INTERNET	11,18%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	10,73%
ESTATUTO DO IDOSO	7,56%
LEGISLAÇÃO	7,16%
CADASTRAMENTO	6,56%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	3,10%
ANDAMENTO DE PROCESSO/RESPOSTA	1,17%
UTILIZAÇÃO DE VANS E MICROÔNIBUS	1,15%
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	0,71%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	0,24%
SEGURO FACULTATIVO	0,08%

PRINCIPAIS TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	37,68%
LEGISLAÇÃO	30,43%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	16,67%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	6,52%
INFORMAÇÕES SOBRE A ATUAÇÃO DA ANTT	5,43%

PRINCIPAIS TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
LEGISLAÇÃO	30,42%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	22,08%
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	20,00%
SERVIÇOS DAS EMPRESAS	19,17%
INFORMAÇÕES SOBRE A ATUAÇÃO DA ANTT	5,42%

PRINCIPAIS TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
LEGISLAÇÃO	32,09%
TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS	17,51%
CADASTRAMENTO	13,70%
REGIME ESPECIAL VALE-PEDÁGIO	12,23%
PESQUISAS/ESTUDOS/DADOS ESTATÍSTICOS	6,65%
REGRAS GERAIS VALE-PEDÁGIO	4,89%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	4,60%
ANDAMENTO DE PROCESSO/RESPOSTA	3,72%
INFORMAÇÕES SOBRE A ATUAÇÃO DA ANTT	1,96%

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
CONSERVAÇÃO/MANUTENÇÃO DA RODOVIA	60,89%
ADMINISTRAÇÃO DA RODOVIA	18,22%
PREÇO DO PEDÁGIO	11,11%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	8,00%
NÃO EMISSÃO DE COMPROVANTE	1,78%

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS ÀS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
ADMINISTRAÇÃO DA FERROVIA	53,13%
CONSERVAÇÃO/MANUTENÇÃO DA FERROVIA	37,50%
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	9,38%

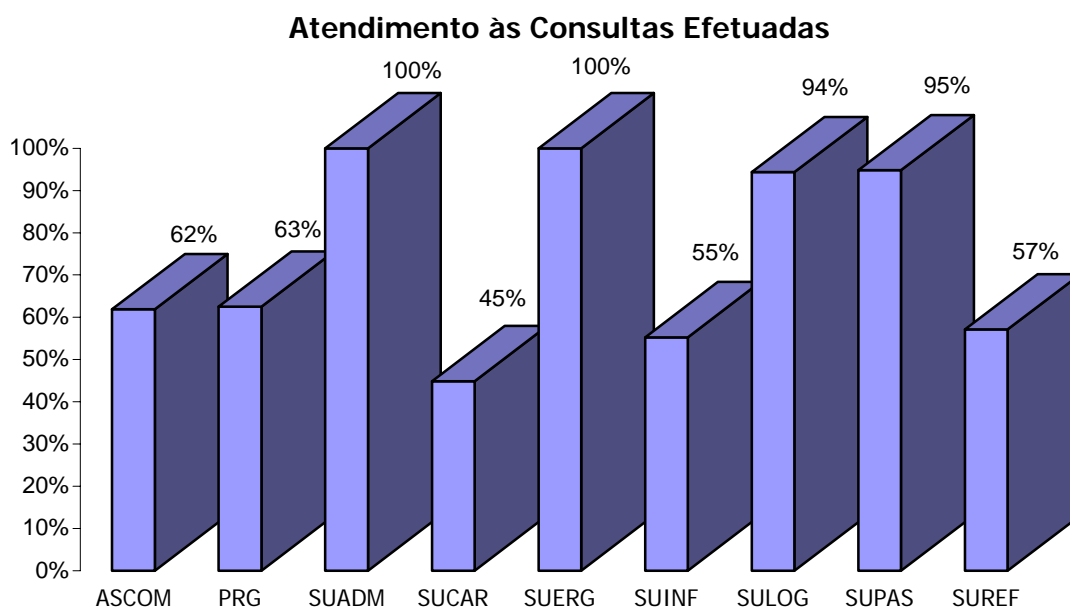


PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	
MAU ATENDIMENTO/DESCORTESIA	21,45%
MANUTENÇÃO	19,28%
FALTA DE PONTUALIDADE	12,96%
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL	10,91%
HIGIENE	4,90%
DESCUMPRIMENTO ITINERÁRIO/LINHA	3,80%
SUPERLOTAÇÃO	3,34%
DIREÇÃO PERIGOSA/PROCEDIMENTO INSEGURO	2,59%
RECUSA DE PASSE LIVRE	2,59%
COBRANÇA INDEVIDA	2,42%
CONFORTO	2,32%
PREÇO DA PASSAGEM	2,04%
VEÍCULO INFERIOR AO CONTRATADO	1,82%
OPERAÇÃO IRREGULAR OU CLANDESTINA	1,50%
BILHETE DUPLICADO	1,40%
EXTRAVIO OU DANOS À BAGAGEM	1,34%
PONTO DE PARADA/PONTO DE APOIO	1,15%

PRINCIPAIS TIPOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS AO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
NÃO ANTECIPAÇÃO DE VALE-PEDÁGIO	82,05%
DIFICULDADES NO CADASTRAMENTO	9,40%
COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO	8,55%

## 2.6 – CONSULTAS ENCAMINHADAS A OUTRAS ÁREAS

QUADRO CONSOLIDADO DAS CONSULTAS EFETUADAS			
SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO P/ RESPOSTA (dias)
ASCOM	21	61,9%	8,4
PRG	10	62,5%	6,0
SUADM	7	100,0%	3,4
SUCAR	157	44,9%	35,5
SUERG	1	100,0%	30,0
SUINF	326	55,3%	16,9
SULOG	598	94,4%	20,7
SUPAS	543	94,8%	17,0
SUREF	20	57,1%	16,9



## **PARTE 3 – PROPOSIÇÕES DECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES**

### **3.1 – VANS E MICROÔNIBUS NO TRANSPORTE INTERESTADUAL**

Da mesma forma do ocorrido em 2002, ao longo de 2003, foi recebida quantidade expressiva de manifestações a respeito da utilização de vans e microônibus no transporte interestadual de passageiros. A todas elas foi informado o impedimento legal estabelecido pelo artigo 56 do Decreto nº 2.521/98, combinado com o anexo I, da Lei nº 9.503/97.

O perfil dos reclamantes permaneceu desde os proprietários deste tipo de veículo, passando por associações de classe, chegando até pessoas físicas que demonstram o desejo de realizar fretamentos em pequenos grupos.

Considerando o anseio demonstrado pelo mercado e o caráter eminentemente burocrático do impedimento, a Ouvidoria considera que persiste a necessidade de definir tecnicamente a questão, quer seja pela realização de estudo, quer seja pela realização de Audiência Pública.

### **3.2 – VALE-PEDÁGIO E PESSOA FÍSICA**

Perdura a falta de clara definição se a pessoa física que, eventualmente, contrata um serviço de transporte de carga – especificamente uma mudança residencial – estaria obrigada a antecipar o vale-pedágio.

A Ouvidoria sugere que o assunto seja abordado na Audiência Pública sobre vale-pedágio, a ser realizada em 2004, e que a questão seja claramente definida na Resolução a ser editada.

### **3.3 – SERVIÇOS NO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS**

Da análise das manifestações recebidas em 2003, é possível depreender que a grande maioria dos usuários continua sem ter a exata noção do que compõe os diversos tipos de serviço, bem como quais seriam os serviços diferenciados oferecidos nas várias linhas de transporte de passageiros. Existe

um vácuo na regulação, que deve ser preenchido pela ANTT, em função do que é previsto no inciso II, do artigo 29, do Decreto nº 2.521/98, e nos artigos 4º e 6º da Lei nº 8.078/90.

O que é uma linha base, um prolongamento, uma alteração parcial, uma viagem residual ou, ainda, uma viagem direta? O ar condicionado deveria ou não estar funcionando? A televisão quebrada fez com que o serviço ficasse aquém do que foi contratado? O fornecimento de água fazia, ou não, parte do serviço? São dúvidas recorrentes, que não têm uma pronta resposta.

Diante disso, a Ouvidoria reitera que considera fundamental a edição de Resolução que defina e padronize os componentes mínimos dos serviços existentes, deixando claro, inclusive, que, além daqueles componentes mínimos, “toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado”<sup>1</sup>.

### **3.4 – FISCALIZAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS**

No decorrer de 2003, a prática de realização de fiscalizações extraordinárias, planejadas a partir do mapeamento montado com base nas reclamações recebidas dos cidadãos, mostrou-se extremamente eficaz. Basta mencionar o exemplo da empresa que, em um único dia, sofreu 83 autuações, sendo reduzido expressivamente, a partir daí, o problema que havia sido identificado.

Para o ano de 2004, a Ouvidoria propõe que tal tipo de ação seja significativamente incrementado.

---

<sup>1</sup> Artigo 30, da Lei nº 8.078/90.

### **3.5 – TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO NAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS**

As reclamações referentes ao Transporte Rodoviário de Passageiros indicam a necessidade de uma ação decisiva da ANTT no incentivo ao treinamento do pessoal das empresas permissionárias, sobretudo no que diz respeito à área comportamental: atendimento ao usuário, relações públicas, relações interpessoais de todos aqueles que, de alguma forma, entram em contato com o público e na conscientização de direitos e deveres. Não é demais lembrar que 21,45% das reclamações dizem respeito ao mau atendimento ou à descortesia.

### **3.6 – ESCLARECIMENTO DE DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS**

Verifica-se, pela incidência de reclamações, que a grande maioria dos passageiros não conhece os seus direitos e deveres. Exemplificando, uma quantidade significativa deixa de registrá-las oficialmente, porque os motoristas, após o término da viagem, recolhem o bilhete de passagem ou, ainda, porque eles foram jogados fora. Situação semelhante ocorre com os comprovantes das bagagens embarcadas que se danificaram ou extraviaram.

Durante o ano de 2003, além da coordenação do link de “Perguntas Mais Frequentes” estabelecido na página da ANTT na internet, foi possível divulgar esclarecimentos a algumas entidades de Defesa e Proteção do Consumidor, ainda de modo reativo. Para o ano de 2004, a Ouvidoria tenciona empreender uma ação mais pró-ativa junto àquelas entidades e associações de consumidores, com o intuito de minimizar o desconhecimento.

Faz-se necessário, em paralelo, que a área de transporte de passageiros e a de comunicação social identifiquem e tirem vantagem das oportunidades que se mostrem favoráveis à divulgação dos principais aspectos referentes aos serviços prestados.

### **3.7 – INTENSIFICAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO DO VALE-PEDÁGIO E NAS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS**

Das reclamações referentes às Concessões Rodoviárias, 60,89% se referem à conservação ou manutenção da rodovia, seja do pavimento, seja da sinalização. No Transporte Rodoviário de Cargas, 82,05% das queixas são relativas à não antecipação do vale-pedágio.

No entender da Ouvidoria, tais problemas poderão ser minimizados com uma ação fiscalizadora positiva, eficaz e oportuna, com a ampliação da efetiva aplicação de sanções quando da constatação do descumprimento da Lei e/ou das obrigações contratuais.

### **3.8 – ACOMPANHAMENTO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS**

A quase totalidade das reclamações referentes às Concessões Ferroviárias diz respeito à administração ou à conservação da ferrovia, e foram apresentadas, não por usuários, mas por pessoas que residem na área de influência física das ferrovias ou por sindicatos e associações de trabalhadores a elas relacionados. Isto decorre, principalmente, do perfil dos embarcadores de carga, que são, na realidade, os usuários dos serviços de transporte. Por se tratarem de empresas, normalmente contornam as deficiências por meio de ajustes contratuais ou por arbitragem direta da SUCAR.

Assim sendo, esta Ouvidoria entende ser fundamental uma atuação positiva da ANTT junto aos embarcadores, de modo a identificar a existência de demanda reprimida, aferir o seu real nível de satisfação e a qualidade dos serviços prestados.

## PARTE 4 – AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

A ANTT, demonstrando especial importância à participação do cidadão no aperfeiçoamento dos atos regulamentares, promoveu, ao longo de 2003, dez audiências e duas consultas públicas. A participação foi efetiva e a relevância e acerto da decisão pôde ser comprovado nos números da Ouvidoria: de todas as sugestões recebidas ao longo do ano, 45,9% diziam respeito a contribuições dos cidadãos, referentes àqueles eventos.

Com particular satisfação, a Ouvidoria teve oportunidade de participar, efetivamente, do planejamento e da execução de todas elas, compondo a mesa diretora em todos os eventos “ao vivo” e presidindo a Consulta Pública nº 001/2003 e a Audiência Pública nº 010/2003.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS		
Número	Período	Tema
001/2003	Fevereiro/Março	Registro Nacional dos Transportadores Rodoviários de Carga - RNTRC
002/2003	Maio/Junho	Usuário Dependente de Ferrovia
003/2003	Junho/Julho	Direito de Passagem e Tráfego Mútuo
004/2003	Julho	Sistema Informatizado para concessão de Autorização de Viagem
005/2003	Julho	Reestruturação Societária da FCA/CFN
006/2003	Julho	Cisão Parcial da FERROBAN/Ferrovia Bandeirantes S/A
007/2003	Setembro	Trens Turísticos e Culturais
008/2003	Setembro/Outubro	Instruções Complementares ao Regulamento do Transporte Terrestre de Produtos Perigosos
009/2003	Novembro	Proposta de Regulamentação dos Serviços de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros por empresas de turismo, com finalidade de turismo e sob o regime de fretamento contínuo ou eventual.
010/2003	Dezembro-2003/Janeiro-2004	Proposta de Regulamento com a finalidade de disciplinar o processo administrativo punitivo.

CONSULTAS PÚBLICAS		
Número	Período	Tema
001/2003	Abril/Maio	Procedimentos para Obras e Serviços pelas Concessionárias de Rodovias
002/2003	Julho/Agosto	Plano de Contas Básico para o Transporte Rodoviário de Passageiros

## **PARTE 5 – SÍNTESE DE ALGUMAS AÇÕES DA ANTT EM 2003, QUE CONTRIBUÍRAM SIGNIFICATIVAMENTE PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OU DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO- USUÁRIO**

### **5.1 – ESTRUTURAÇÃO ADMINISTRATIVA DA AGÊNCIA**

No decorrer de 2003, a ANTT consolidou os serviços administrativos na Unidade Regional de Minas Gerais; concluiu a transferência de sua sede para o Setor Bancário Norte, em Brasília; e ativou as Unidades Regionais do Rio de Janeiro, de São Paulo e do Rio Grande do Sul.

Particularmente as Unidades Regionais, ao mesmo tempo em que contribuem para a consolidação da estrutura de fiscalização da Agência, representam mais um ponto de apoio ao cidadão-usuário, transmitindo as suas manifestações à Ouvidoria.

### **5.2 – AÇÕES DE INTEGRAÇÃO E ADEQUAÇÃO DAS FERROVIAS**

No que diz respeito às Concessões Ferroviárias, em 2003 a ANTT concluiu o planejamento e deu início à execução do Plano de Revitalização das Ferrovias com os propósitos de efetuar a reestruturação operacional das malhas, com eliminação de gargalos; alcançar o fortalecimento empresarial das concessões; obter maior conectividade das malhas; criar mecanismos eficazes para fiscalização e controle do desempenho das concessionárias; estimular o transporte ferroviário de passageiros; e estabelecer marco regulatório.

Para a consecução dos objetivos estabelecidos, faziam-se necessárias incorporações e desincorporações de trechos ferroviários, cisão e fusão de concessionárias, definição de programas de investimentos para recuperação e ampliação da malha, estabelecimento e revisão das metas contratuais de produção e segurança com penalidades pelo seu descumprimento.



### **5.2.1 – Usuários Dependentes de Ferrovia**

A questão relativa aos Usuários Dependentes de Ferrovia foi submetida à Audiência Pública 002/2003 e, em decorrência, foi editada a Resolução nº 350, de 18/11/2003, que dispõe sobre a caracterização, o registro e o tratamento de usuário com elevado grau de dependência do serviço público de transporte ferroviário de cargas.

### **5.2.2 – Direito de Passagem e Tráfego Mútuo**

A proposta referente ao Direito de Passagem e Tráfego Mútuo foi submetida à Audiência Pública 003/2003 e a versão final da norma encontra-se em fase final de elaboração, estando em definição os critérios que viabilizarão a operação, em regime de tráfego mútuo e direito de passagem, integrando as ferrovias e facilitando os fluxos de transporte na cadeia logística.

### **5.2.3 - Trens Turísticos e Culturais**

No que concerne ao transporte ferroviário de passageiros, a proposta relativa aos Trens Turísticos e Culturais foi submetida à Audiência Pública 007/2003 e, em 26/11/2003 foi editada a Resolução nº 359, que dispõe sobre os procedimentos relativos à prestação não regular e eventual de serviços de transporte ferroviário de passageiros com finalidade turística, histórico-cultural e comemorativa.

### **5.2.4 – Estabelecimento de penalidades por descumprimento de metas**

Tendo em vista as diversas ações do Plano de Revitalização das Ferrovias e a necessidade de regulamentar, no âmbito dos Contratos de Concessão de Transporte Ferroviário de Cargas, a aplicação de penalidades em face do descumprimento das Metas de Produção e de Redução de Acidentes, foi editada, em 15/09/2003, a Resolução nº 288, que regulamentou a aplicação de tais penalidades.

### **5.2.5 – Reestruturação Societária da Ferrovia Centro-Atlântica e da Companhia Ferroviária do Nordeste**

Diante da necessidade de solucionar impasses existentes na formação de grupos de controle das concessionárias, viabilizar aportes de recursos de acionistas para investimentos nas malhas arrendadas, fortalecer as empresas concessionárias e, ainda, possibilitar o ingresso de novos investidores, a reestruturação societária da FCA e CFN foi submetida à Audiência Pública nº 005/2003 e, em 12/09/2003, foram editadas as Resoluções nº 293, 294 e 295, que dispõem, respectivamente, sobre a transferência de ações da FCA, a transferência de ações da CFN e o aumento de capital social da FCA.

### **5.2.6 – Cisão Parcial da FERROBAN**

Considerando a necessidade de solucionar questões operacionais no âmbito da Concessionária e, como parte integrante do Programa de Integração e Adequação Operacional das Ferrovias, a cisão parcial da FERROBAN foi submetida à Audiência Pública nº 006/2003, encontrando-se em fase final o relatório conclusivo.

## **5.3 – FISCALIZAÇÃO NAS CONCESSÕES FERROVIÁRIAS**

Em 2003, foram efetuadas 55 autuações no âmbito das Concessões Ferroviárias, que resultaram na aplicação de 55 multas, que totalizaram a quantia de R\$ 7.834.300,00.

## **5.4 – AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM VIA INTERNET**

Desde 2002, a Ouvidoria e a área de Transporte Rodoviário de Passageiros vinham recebendo diversas reclamações, inclusive de entidades de classe, referentes à antecedência exigida para a obtenção da autorização de viagem, bem como em relação à distância a percorrer para obtê-la.

Tratava-se de um procedimento regulatório que, efetivamente, vinha causando prejuízos ao mercado. As gestões efetuadas pela SUPAS junto à

Polícia Rodoviária Federal lograram, em um primeiro momento, reduzir o prazo de antecipação, mas ele ainda existia.

A solução definitiva do problema veio no mês de novembro, quando foi implantado o sistema de autorização "on line" na página da ANTT na Internet, que foi tema, inclusive, da Audiência Pública nº 004/2003, quando diversos aperfeiçoamentos foram propostos pelos próprios usuários.

## **5.5 – LICITAÇÕES NAS LINHAS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS**

Em fevereiro de 2003, foi elaborado o I Plano de Outorga de Linhas de Ônibus, referente a 50 linhas, atualmente operadas por uma única empresa, mediante autorização. O Plano foi concluído, submetido à apreciação do TCU e o Edital encaminhado ao Ministério dos Transportes, para aprovação.

No mês de setembro, foi concluído o II Plano de Outorga de Linhas de Ônibus, relativo a 23 linhas, operadas por uma única empresa, sob permissão judicial, e encaminhado ao Ministério dos Transportes, para aprovação.

Em dezembro 2003, o III Plano de Outorga proposto pela ANTT, para 19 linhas, foi também encaminhado ao Ministério dos Transportes, para aprovação.

No decorrer do ano de 2003, a Agência já propôs, ao todo, o estabelecimento de concorrência em 92 linhas, todas elas envolvendo capitais de Estado ou cidades com mais de duzentos mil habitantes. Aguarda-se, apenas, o aval do Ministério dos Transportes para que sejam iniciadas as licitações, atendendo, assim, um forte anseio demonstrado pelos cidadãos-usuários.

## **5.6 – REAJUSTE DAS TARIFAS REFERENTES AO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS**

### **5.6.1 – Transporte Interestadual e Internacional**

Em julho de 2003, a ANTT autorizou um reajuste de 17,48% no preço das passagens dos ônibus interestaduais e internacionais. O último reajuste fora concedido em 15/07/2002.

Esse percentual foi resultado da adoção de uma nova planilha de custos do setor, que substituiu a que vinha sendo utilizada desde 1989. No início das negociações, a entidade representativa das empresas de ônibus reivindicava um reajuste de 28,34%, com base naquela planilha antiga. Os cálculos da ANTT, ainda com base na planilha velha, apontavam para um reajuste de 24,63%. Em virtude da adoção da nova planilha, chegou-se ao reajuste mencionado de 17,48%.

### **5.6.2 – Transporte Semi-Urbano**

Também nesse caso, os cálculos da ANTT, com base na planilha antiga, apontavam para um reajuste de 24,63%.

Além da atualização da planilha, pela primeira vez em 13 anos, as passagens dos ônibus de linhas semi-urbanas tiveram reajuste diferenciado em relação ao concedido às linhas interestaduais e internacionais normais. Com esta decisão, foi possível definir o reajuste das linhas semi-urbanas em apenas 12,84%.

## **5.7 – ATUALIZAÇÃO DAS NORMAS REFERENTES AO SERVIÇO DE FRETAMENTO**

Em novembro de 2003, a proposta de nova regulamentação dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros por empresas de turismo, com finalidade de turismo e sob o regime de fretamento contínuo ou eventual foi submetida à Audiência Pública 009/2003, estando o seu Relatório Conclusivo em fase final de elaboração.

## **5.8 – FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES DE PASSAGEIROS**

Ao longo de 2003, foram empreendidas as ações abaixo descritas, que resultaram na aplicação de multas, no montante de R\$3.856.198,85.

- 101 fiscalizações técnico-operacionais em empresas
- 27 fiscalizações especiais realizadas
- 237 guichês de venda de passagens fiscalizados
- 442 empresas fiscalizadas em operações especiais ou comandos
- 944 linhas fiscalizadas em operações de terminal
- 11 terminais fiscalizados
- 1.105 vistorias em veículos
- 87 apreensões de veículos
- 46 salas de fiscalização implantadas em terminais
- 533 denúncias apuradas

## **5.9 – REGULAMENTAÇÃO PARA A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS PELAS CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS**

A questão relativa aos procedimentos para execução de obras e serviços pelas concessionárias nas rodovias federais reguladas pela ANTT foi submetida à Consulta Pública 001/2003 e, em decorrência, foi editada a Resolução nº 239, de 03/07/2003.

Esta regulamentação mostrou-se necessária em decorrência da forma como as concessionárias rodoviárias vinham procedendo com relação à antecipação e postergação de obras, acréscimo de valores, execução de serviços não autorizados, etc.

## **5.10 – FISCALIZAÇÃO DAS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS**

No decorrer de 2003 foi concluída a implantação da Sistemática de Fiscalização nas Rodovias Concedidas, com base em inspeções periódicas das

equipes de fiscalização das Unidades Regionais, tendo sido emitidos 58 Termos de Registro de Ocorrência, totalizando 574 itens.

### **5.11 – FISCALIZAÇÃO DE EXCESSO DE PESO NAS RODOVIAS CONCEDIDAS**

Em outubro de 2003 foram iniciadas as ações de fiscalização nas rodovias concedidas à NOVADUTRA, CONGER, CRT, CONCEPA e ECOSUL. Até o final de 2003, 281.169 veículos passaram pelas balanças seletivas, 55.294 pelas balanças de precisão, gerando um total de 1.086 multas, no montante de R\$ 354.711,22.

Em paralelo, foi elaborado o Regimento Interno da Junta Administrativa de Recursos a Infrações – JARI, cujos membros foram nomeados por meio de publicação no DOU de 14/11/2003.

### **5.12 – FISCALIZAÇÃO DO VALE-PEDÁGIO**

Em março de 2003 foi iniciada a fiscalização do fornecimento antecipado de Vale-Pedágio, em caráter educativo.

As ações punitivas realizadas a partir de abril pela equipe da ANTT e, como conveniada, pela Secretaria de Transportes do Rio Grande do Sul, totalizaram 1.532 veículos interceptados, dos quais 397 autuados, resultando na aplicação de R\$218.350,00 em multas.

Em 20/03/2003, foi firmado convênio com o DER/SP, visando, também, operacionalizar a fiscalização do Vale-Pedágio nas rodovias sob jurisdição do Governo do Estado de São Paulo.

### **5.13 – CONHECIMENTO DE TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGAS**

Com o objetivo de adequar os procedimentos tributários ao Transporte Multimodal e, sobretudo, viabilizar as atividades do Operador de Transporte

Multimodal, a ANTT atuou junto ao CONFAZ com o objetivo de implementar o Conhecimento de Transporte Multimodal de Cargas – CTMC.

Tendo obtido parecer favorável daquele órgão em 10/10/2003, com o estabelecimento do CTMC, o operador passou a dispor, em um mesmo documento, do contrato de prestação de serviços e do comprovante fiscal, exigido pela Secretaria de Fazenda dos Estados e do Distrito Federal, além da eliminação de uma eventual cobrança de ICMS em cascata para o Transporte Multimodal.

#### **5.14 – FISCALIZAÇÃO DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE CARGAS**

Com o objetivo de estabelecer maior controle do transporte rodoviário internacional de cargas, a ANTT, em articulação com a Secretaria da Receita Federal e o Departamento de Polícia Rodoviária Federal, implantou, em 2003, o Sistema de Controle de Frotas – SCF, em 19 dos 22 Postos de Fronteira.

No que se refere à instrução e informação de processos administrativos referentes à denúncias da prática de irregularidades pelos transportadores rodoviários internacionais de carga, a atuação da ANTT resultou na aplicação de seis penalidades, cinco de natureza grave e uma gravíssima, em cinco empresas, que totalizaram a importância de US\$42.000,00.

#### **5.15 – REGISTRO NACIONAL DE TRANSPORTADORES RODOVIÁRIOS DE CARGA – RNTRC**

Com a finalidade de permitir maior organização e disciplinamento do setor, com o conhecimento das empresas e transportadores autônomos que atuam no segmento doméstico, o Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga foi submetido à Audiência Pública nº 001/2003, em 26/02/2003.

Tendo sido elaborado o Relatório Conclusivo sobre o assunto, efetuadas as negociações com as associações de classe para o apoio ao

cadastramento dos transportadores e tendo sido finalizado o desenvolvimento do sistema informatizado apropriado, o início do registro está previsto para o ano de 2004.

## **5.16 – TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS**

Em face da necessidade de aprimorar as condições de segurança das operações de transporte terrestre de produtos perigosos, ajustando a legislação brasileira a padrões, regras e procedimentos internacionais recomendados, após a elaboração de minuta atualizando os dispositivos da Portaria nº 204/97, do Ministério dos Transportes, o documento foi submetido à Audiência Pública 008/2003.

Tendo sido concluída a elaboração do documento final, está prevista para o início de 2004 a sua entrada em vigor.



## **PARTE 6 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO-USUÁRIO COM AS EMPRESAS REGULADAS**

### **6.1 – PROPÓSITOS**

Considerando a significativa quantidade de 74.025 manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo de 2003 e a sua ponderada distribuição pelas UF, constatou-se a possibilidade de que fossem elas utilizadas para a estimativa dos indicadores de insatisfação dos cidadãos-usuários em relação ao transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, às concessões rodoviárias e às concessões ferroviárias, bem como para presumir o nível de satisfação referente àqueles serviços.

A determinação e a divulgação destes dados, que é feita pela primeira vez, tem os seguintes propósitos:

- consolidar e tornar pública a atuação da Ouvidoria no assessoramento às diversas áreas técnicas, mediante o fornecimento de importantes subsídios à fiscalização e à regulação;
- conferir transparência aos procedimentos adotados, propiciando ao cidadão-usuário conhecer, de forma concreta, a extrema importância das manifestações que dirige à Ouvidoria;
- possibilitar, às empresas prestadoras de serviço, o conhecimento da percepção que o usuário tem demonstrado sobre a sua atuação;
- facilitar eventuais ações corretivas por parte daquelas empresas, já que a Ouvidoria pode fornecer, àquelas que assim desejarem, o perfil das reclamações recebidas; e
- estabelecer um parâmetro que permita comparações futuras e o acompanhamento de sua evolução.

### **6.2 – NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO**

Para a obtenção de um Nível Geral de Satisfação, a primeira providência adotada foi extrair, do total de manifestações, aquelas que diziam respeito,

especificamente, ao transporte rodoviário de passageiros, às rodovias e às ferrovias.

Em seguida, para a validação da amostra, foram desprezados os itens que não tinham relação, efetivamente, às competências da ANTT, tais como processo de obtenção de passe livre, informações e reclamações referentes a empresas voltadas exclusivamente ao transporte intermunicipal ou urbano, informações sobre legislação de trânsito, reclamações referentes a rodovias estaduais, rodovias federais ou ferrovias não concedidas, ao transporte ferroviário urbano de passageiros, etc.

No caso específico do transporte de passageiros, da quantidade restante foram, também, retirados os pedidos de informação formulados quando da implantação do Sistema de Autorização de Viagens via Internet, que representaram uma demanda totalmente atípica e extraordinária que, certamente, poderia distorcer a amostra.

Para a obtenção da proporção de manifestações de insatisfação da amostra foi efetuada a divisão da quantidade de reclamações registradas pelo total de manifestações válidas sobre o assunto.

Assim, considerando os registros recebidos na Ouvidoria, 19,77% dos cidadãos que trataram sobre o transporte de passageiros, relataram alguma insatisfação; nas manifestações referentes às concessões rodoviárias, 14,92% representaram reclamações; e, nas concessões ferroviárias, 3,8%.

Cabe destacar que a quase totalidade das reclamações referentes às Concessões Ferroviárias diz respeito à administração ou à conservação da ferrovia, e foram apresentadas, não por usuários, mas por pessoas que residem na área de influência física das ferrovias ou por sindicatos e associações de trabalhadores a elas relacionados. Isto decorre, principalmente, do perfil dos embarcadores de carga, que são, na realidade, os usuários dos serviços de transporte. Por se tratarem de empresas, normalmente contornam as deficiências por meio de ajustes contratuais ou por arbitragem direta da SUCAR. Dessa forma, as reclamações recebidas em 2003, referentes a este assunto, devem ser interpretadas como insatisfação em relação à administração dos serviços e não à qualidade destes serviços.

É sabido que o conjunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria não têm o mesmo grau de precisão exigido pelo rigor estatístico de uma pesquisa de opinião e que aqueles que não reclamaram não estariam, necessariamente, satisfeitos. Por outro lado, ao contrapor a estes fatos o número significativo de manifestações, a sua razoável distribuição pelas UF, sem concentrações anormais, e levando em conta que todos os cidadãos-usuários tiveram a mesma informação e a mesma oportunidade de se manifestar, pode-se inferir, face aos Indicadores Gerais de Insatisfação apurados, com razoável grau de confiança, no universo dos serviços prestados, os seguintes indicadores do Nível Geral de Satisfação:

- com a qualidade dos serviços prestados pelas empresas permissionárias de Transporte de Passageiros: 80%;
- com a qualidade dos serviços prestados pelas empresas concessionárias de rodovias: 85%; e
- com a administração dos serviços prestados pelas empresas concessionárias de ferrovias: 96%.

### **6.2.1 - Nível de Satisfação por Empresa**

A determinação do Nível de Satisfação por Empresa faz-se necessária para indicar a percepção, pelo cidadão-usuário, do grau de atendimento às suas expectativas em cada uma das empresas permissionárias e concessionárias.

Considerando que as prestadoras de serviço atendem públicos específicos com anseios diversos, números distintos de usuários e, ainda, que operam percursos e/ou tonelagens de carga diferenciadas, a quantidade de registros de insatisfação de cada uma delas não pode ser comparada às demais, ainda que do mesmo setor, unicamente em termos absolutos. Estabelecido este princípio, foram utilizados para a equalização os valores de "Passageiro.Km", de "Volume Diário Médio – VDM" e de "Tonelada Quilômetro Útil – TKU", para as empresas de transporte de passageiros, para as concessionárias de rodovias e para as concessionárias de ferrovias, respectivamente.

Foram considerados, para os cálculos, os dados disponíveis mais recentes. Para "Passageiros.Km", aqueles constantes do anuário 2003; para o "VDM", os valores referentes ao ano de 2003; e, para o "TKU", as quantidades constantes do Relatório Anual de Acompanhamento das Concessões Ferroviárias – Ano 2002.

### **6.2.2 - Permissionárias de Transporte Rodoviário de Passageiros**

Na área do Transporte Rodoviário de Passageiros, para facilitar a comparação entre transportadoras, foi estabelecida uma divisão em quatro grupos:

- 1 – Grandes Empresas – passageiro.km superior a 150.000.000;
- 2 – Médias Empresas – passageiro.km entre 20.000.000 e 150.000.000;
- 3 – Pequenas Empresas – passageiro.km inferior a 20.000.000; e
- 4 – Empresas predominantemente voltadas ao serviço semi-urbano.

Cabe assinalar que, para as empresas cujos dados operacionais não constavam do anuário 2003, foi considerada, para efeito de cálculo, a média de "Passageiro.Km" obtida no Grupo 3.

Uma vez relacionadas as empresas e respectivos valores de "Passageiro.Km", fazia-se necessário estabelecer a quantidade de reclamações que representariam o limite do nível normal de insatisfação. Para isto, foi determinada a razão entre o número de "Passageiro.Km" da empresa aferida pelo total de "Passageiro.Km" de todas as permissionárias somadas. Ao resultado, foi multiplicado o número que representa o total de reclamações relativo a todas as transportadoras.

Considerando a grande amplitude existente nos valores de "Passageiro.Km" das permissionárias, utilizou-se, em paralelo, a Regressão Linear Simples aos dados conhecidos, sendo determinada a relação:

$$N^{\circ} \text{ limite} = 3,45 + 0,00000011 \times \text{"Passageiro.Km" da empresa.}$$

Assim, para cada empresa, foram encontrados dois valores correspondentes ao limite do nível normal de insatisfação. Para o cálculo do Indicador de Insatisfação – II, foi considerado aquele que fosse maior.

Finalmente, para o estabelecimento do II, foi efetuada a divisão entre o número de reclamações efetivamente recebidas sobre a empresa e a quantidade de reclamações que indicava o limite do nível normal de insatisfação.

### **6.2.3 – Concessionárias de Rodovias**

Uma vez relacionadas as empresas e respectivos valores de “VDM”, foi efetuado o cálculo da quantidade de reclamações que representariam o limite do nível normal de insatisfação. Para isto, foi determinada a razão entre o número de “VDM” da empresa aferida pelo total de “VDM” de todas as concessionárias somadas. Ao resultado, foi multiplicado o número que representa o total de reclamações relativo a todas as empresas.

Considerando que a amplitude existente nos valores de “VDM” não seria capaz de gerar distorções, não foi utilizada, para as concessionárias de rodovias, a Regressão Linear Simples.

Para o estabelecimento do Indicador, foi efetuada a divisão entre o número de reclamações efetivamente recebidas sobre a empresa e a quantidade de reclamações que indicava o limite do nível normal de insatisfação.

### **6.2.4 – Concessionárias de Ferrovias**

Uma vez relacionadas as empresas e respectivos valores de “TKU”, foi efetuado o cálculo da quantidade de reclamações que representariam o limite do nível normal de insatisfação. Para isto, foi determinada a razão entre o número de “TKU” da empresa aferida pelo total de “TKU” de todas as concessionárias somadas. Ao resultado, foi multiplicado o número que representa o total de reclamações relativo a todas as empresas.

Considerando a amplitude existente nos valores de “TKU” das empresas, utilizou-se, também neste caso, a Regressão Linear Simples aos dados conhecidos, sendo determinada a relação:

$$N^{\circ} \text{ limite} = 1,63 + 0,000236 \times \text{“TKU” da empresa.}$$

Assim, para cada empresa, foram encontrados dois valores correspondentes ao limite do nível normal de insatisfação. Para o cálculo do II, foi considerado aquele que fosse maior.

Finalmente, para o estabelecimento do Indicador, foi efetuada a divisão entre o número de reclamações efetivamente recebidas sobre a empresa e a quantidade de reclamações que indicava o limite do nível normal de insatisfação.

#### **6.2.5 – Nível de Satisfação Presumido**

Uma vez calculados os II, foram obtidos números positivos, com valor mínimo 0,00, não havendo máximo, sendo o valor 1,00 representativo de que a empresa se encontra exatamente no limite do nível normal de insatisfação.

Valores abaixo de 1,00 indicariam que o nível de insatisfação demonstrado para com a empresa seria menor do que o normal; quanto mais próximo de 0,00, menor seria a insatisfação com a prestadora de serviço. Ao contrário, valores maiores que 1,00 indicariam nível de insatisfação maior do que o normal, ou seja, que as expectativas do usuário não estariam sendo atendidas satisfatoriamente.

Desta forma, conhecido o II, foi possível presumir qual seria o nível de satisfação, sendo convencionada a seguinte gradação:

- para II menor ou igual a 0,50 – nível de satisfação acima do esperado, isto é, as expectativas dos usuários estariam sendo atendidas mais do que satisfatoriamente;
- para II maior ou igual a 0,51 e menor ou igual a 1,00 – nível de satisfação normal, isto é, as expectativas dos usuários estariam sendo atendidas conforme o esperado; e
- para II maior que 1,01 – nível de satisfação abaixo do esperado, isto é, as expectativas dos usuários não estariam sendo atendidas satisfatoriamente.

Os valores do II, bem como o nível de satisfação presumido de cada empresa constam dos anexos A, B e C.

Ressalta-se, finalmente, que, com os dados disponíveis atualmente, ainda não é possível quantificar o nível de satisfação com um índice percentual de satisfação em cada empresa, por exemplo. Pretende-se realizar, no ano de 2004, pesquisa de opinião destinada a aferir tal índice e, a partir daí, com o ferramental estatístico adequado, associar o II aos índices percentuais de satisfação.

## ANEXO A

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO – TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

#### PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

##### GRUPO 1 – EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM SUPERIOR A 150.000.000

II	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,16	VIAÇÃO GARCIA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,16	VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,17	EXPRESSO NORDESTE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,23	VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,39	REUNIDAS S/A - TRANSPORTES COLETIVOS	ACIMA DO ESPERADO
0,46	HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,47	VIAÇÃO NORMANDY DO TRIANGULO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,53	TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	NORMAL
0,57	CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO	NORMAL
0,57	EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A	NORMAL
0,63	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A	NORMAL
0,64	EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	NORMAL
0,65	VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	NORMAL
0,65	UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	NORMAL
0,80	EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A	NORMAL
0,83	REAL EXPRESSO LTDA	NORMAL
0,89	VIAÇÃO COMETA S/A	NORMAL
0,90	EXPRESSO GUANABARA S/A.	NORMAL
0,90	UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A (UTIL)	NORMAL
0,94	RÁPIDO FEDERAL VIAÇÃO LTDA.	NORMAL
0,94	AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	NORMAL
0,97	EUCATUR- EMP. UNIÃO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	NORMAL
1,00	EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA.	NORMAL
1,04	BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,19	AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,19	EMTRAM - EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,31	NACIONAL EXPRESSO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,31	PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A	ABAIXO DO ESPERADO
1,37	VIAÇÃO MOTTA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,81	VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
2,00	EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
2,34	EXPRESSO UNIÃO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,76	EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
3,02	TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
4,90	VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO



**GRUPO 2 – EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM ENTRE 20.000.000 E 150.000.000**

II	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	VIAÇÃO OURO BRANCO S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO RONDÔNIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TAVARES & TAVARES	ACIMA DO ESPERADO
0,00	DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA BARROSO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,10	VIAÇÃO NACIONAL S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,12	VIAÇÃO JÓIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,14	EMPRESA PRINCESA DO IVAÍ LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,15	LOURIVAL JOSE DA SILVA (AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE)	ACIMA DO ESPERADO
0,16	TRANSPORTES RODOVIARIOS MERCOSUL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,16	TRANSPORTE TURISMO LTDA (TTL)	ACIMA DO ESPERADO
0,17	VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,21	CAIÇARA ÔNIBUS S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,26	TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,29	VIAÇÃO PLANALTO DE CAMPINA GRANDE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,32	COMÉRCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANÇA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,32	JOALINA TRANSPORTES LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,32	VIAÇÃO XAVANTE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,32	VIAÇÃO REAL ITA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,32	VIAÇÃO UNIAO SANTA CRUZ LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,33	EMPRESA VIAÇÃO BONFIM S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,33	TRANSCOL - TRANSPORTE COLETIVO UBERLANDIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,33	EMPRESA COLIBRI TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,34	TRANSCOLIN - TRANSPORTE COLETIVO INTERESTADUAL LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,34	EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,39	EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,45	EXPRESSO ITAMARATI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,45	EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,46	VIAÇÃO SERTANEJA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,53	EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	NORMAL
0,56	VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA	NORMAL
0,57	PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	NORMAL
0,63	EXPRESSO DA MANTIQUEIRA LTDA	NORMAL
0,63	EXPRESSO DO SUL LTDA.	NORMAL
0,66	EMPRESA SÃO CRISTÓVÃO LTDA.	NORMAL
0,68	VIAÇÃO NASSER LTDA	NORMAL
0,70	EXPRESSO MARINGÁ LTDA	NORMAL
0,72	EMPRESA DE ÔNIBUS PÁSSARO MARROM LTDA	NORMAL
0,75	VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA	NORMAL
0,78	VIAÇÃO SÃO BENTO LTDA.	NORMAL
0,80	TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA	NORMAL
0,81	JOAO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	NORMAL
0,81	VIAÇÃO CIDADE DO ACO LTDA	NORMAL
0,82	VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A	NORMAL

II	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,86	RAPIDO D'OESTE LTDA	NORMAL
0,87	EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A	NORMAL
0,88	AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA	NORMAL
0,92	EXPRESSO MAIA LTDA.	NORMAL
0,93	VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA	NORMAL
0,94	REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A	NORMAL
0,99	VIAÇÃO RESENDENSE LTDA.	NORMAL
1,07	VIAÇÃO NORDESTE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,11	EXPRESSO KAIOWA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,13	EXPRESSO ARAGUARI LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,13	SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,14	REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,14	VIAÇÃO RODOCE LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,15	EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,16	EMPRESA PRINCESA DO NORTE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,18	ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIANGULO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,29	TRANSUL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,46	EXPRESSO RÁPIDO AÇAILÂNDIA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,48	BEL - TOUR TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,66	AUTO VIAÇÃO BRAGANÇA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,67	EXPRESSO GARDÊNIA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,79	VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A.	ABAIXO DO ESPERADO
1,88	VIAÇÃO SÃO CRISTÓVÃO LTDA. (MG)	ABAIXO DO ESPERADO
2,09	VIAÇÃO SAMPAIO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
2,22	VIAÇÃO GOIÂNIA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,48	VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,57	AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,79	VALE DO OURO TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
3,56	RÁPIDO MARAJÓ LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO

**GRUPO 3 – EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM ABAIXO DE 20.000.000**

II	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	CANTELLE VIAGENS E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EXPRESSO TRIANGULINO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA CRUCENA S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	SILVA TUR-TRANSPORTES E TURISMO S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA (BA)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSCONTINENTAL S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EXPRESO BRUJULA S.A. DE TRANSP. Y TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	FERRE Y GRAU LTDA - "CHILE BUS"	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TUT - TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	MINASTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	RÁPIDO YGUAZU S/A DE TRANSPORTE Y TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	ROLDTUR TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO TRANSFRONTEIRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA SUL BRASIL DE TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO

II	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	COLITUR - TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSRÁPIDO SÃO FRANCISCO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	RODOVIÁRIA LEÃO DO NORTE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	BRISA ÔNIBUS S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	CARVALHO TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	CONSTANTINO DI TOMMASO E HIJO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	COOPERATIVA OBRERA TRANSPORTE URBANO ARTIGAS	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA DE ÔNIBUS RÁPIDO SERTANEJO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA DE TRANSPORTES TAMENGO S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA SÃO FRANCISCO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA VIAÇÃO BOA VISTA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EXPRESSO PARAIBANO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EXPRESSO TIMBIRA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EXPRESSO VITÓRIA DO XINGU LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	MANEJO TRANSPORTES - TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	MOREIRA TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	PIRATY 'S.R.L.'	ACIMA DO ESPERADO
0,00	SERRANA ÔNIBUS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	SULAMERICANA S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSLAGO SRL.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSPORTE TRES FRONTEIRAS S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSPORTES CAMPINENSE DE PASSAGEIROS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSPORTES E TURISMO FURTADO LTDA. (EMPRESA FURTADO)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSREAL - TRANSPORTADORA REAL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TURISMAR TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO SÃO CRISTÓVÃO LTDA. (SP)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO TRANSACREANA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	AUTO VIAÇÃO SÃO JOSÉ	ACIMA DO ESPERADO
0,00	COIT LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EXPRESSO BRASILEIRO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EXPRESSO SÃO PEDRO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	LA PARAGUAYA INTERNACIONAL S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	REAL MAIA TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO BONI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA DE TRANSPORTES SÃO LUIZ LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA BOQUERON S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO VAB LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	CORDEIRO, TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA DE AUTO ÔNIBUS SANTA RITA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	MANOEL BARBOSA LIMA - EMPRESA LIDER.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	A. CANDIDO & CIA LTDA (EXPRESSO NACIONAL DE LUXO)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO RIO BRANCO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EXPRESO CARIBE C.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	RÁPIDO DEL REY TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO

II	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	SUL SERRA S/A. - TRANSPORTES E TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO PEIXINHO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EXPRESSO VALE DO JAGUARIBE S/A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TURISMO TRES AMIGOS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIATRAN - VIAÇÃO TRANSBRASILIA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSPORTES INTEGRACAO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO FALCÃO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO RIO NEGRO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	UNELESTE S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EMPRESA DE TRANSPORTES DA SERRA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO ITAIPU LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	ATLÂNTICO - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	RÁPIDO GOIASNORTE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO SÃO JOSE LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	RÁPIDO MINEIROS TRANSPORTES E TURISMO ENCOM. E CARGAS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	COMPANHIA VIAÇÃO SUL BAHIANO - SULBA.	ACIMA DO ESPERADO
0,18	VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,19	VIAÇÃO PRETTI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,21	JOSE DIAS VIEIRA (VIAÇÃO UBERLANDIA)	ACIMA DO ESPERADO
0,21	EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,22	VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,22	EXPRESSO ADAMANTINA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,23	VIAÇÃO SARTORI LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,23	VIAÇÃO GRACIOSA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,24	AUTO VIAÇÃO UNIÃO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,24	BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,24	COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	ACIMA DO ESPERADO
0,24	EMPRESA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,25	EMPRESA MOREIRA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,29	CRUCERO DEL NORTE S. R. L.	ACIMA DO ESPERADO
0,45	RODOVIÁRIO E TURISMO SÃO JOSE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,45	EXPRESSO MARLY LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,47	EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,47	LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,47	RODOVIÁRIA SÃO DOMINGOS LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,47	TRANSPORTES SATELITE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,56	UNIFAC TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	NORMAL
0,58	VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA.	NORMAL
0,62	PARAIBUNA - AGENCIA DE TURISMO MANSUR LTDA.	NORMAL
0,67	FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA	NORMAL
0,69	GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	NORMAL
0,71	RÁPIDO CAMOCINENSE VIAÇÃO LTDA. (VMB-VIAÇÃO MONTES BELOS)	NORMAL

II	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,71	VIAÇÃO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA	NORMAL
0,71	VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	NORMAL
0,71	VIASUL - AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA	NORMAL
0,76	VIAÇÃO UMUARAMA LTDA	NORMAL
0,80	VIAÇÃO TERESOPOLIS E TURISMO LTDA.	NORMAL
0,82	VIAÇÃO ESTRELA LTDA	NORMAL
0,83	VIAÇÃO PENEDO LTDA	NORMAL
0,84	VIAÇÃO PÁSSARO VERDE LTDA	NORMAL
0,86	VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	NORMAL
1,03	AUTO VIAÇÃO NATIVIDADE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,04	VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,08	EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,18	COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	ABAIXO DO ESPERADO
1,32	AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,65	BARRATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,65	VIAÇÃO MARAPE NORTE SUL LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,71	RÁPIDO SERRANO VIAÇÃO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,12	VIAÇÃO NOSSA SENHORA DE MEDIANEIRA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
2,36	TRANSPORTES JAÓ LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
2,50	EMPRESA LAPEANA LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
3,45	VIAÇÃO TRANSPIAUI - SÃO RAIMUNDENSE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO

#### GRUPO 4 – EMPRESAS VOLTADAS AO SERVIÇO SEMI-URBANO

II	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA (SC)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	RODOTUR TURISMO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSPORTES ALÉM PARAÍBA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	CELESTE TRANSPORTES LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	CHACO BOREAL S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO SÃO GERALDO LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	RÁPIDO INTERNACIONAL S.A. PARANA DE TRANSPORTES Y TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	VIAÇÃO PARANAÍBA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	IRMÃOS RAFAGNIN LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	EXPRESSO PERINI LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSPARANAENSE S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	TRANSPORTES NYSTROM LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,03	OSVALDO MENDES & CIA. LTDA. (EMPRESA DOIS IRMÃOS)	ACIMA DO ESPERADO
0,27	RÁPIDO LUXO CAMPINAS LTDA	ACIMA DO ESPERADO
0,45	VIALUZ - VIAÇÃO LUZIANIA LTDA	ACIMA DO ESPERADO
1,04	EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
1,21	TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,23	RÁPIDO PLANALTINA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
2,65	VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA	ABAIXO DO ESPERADO
3,03	VIAÇÃO ANAPOLINA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO

## ANEXO B

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO – CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS

CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS		
II	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,26	CONCESSIONÁRIA PONTE RIO - NITERÓI S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,62	NOVADUTRA - CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA PRESIDENTE DUTRA S.A.	NORMAL
0,64	CONCEPA - CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA OSÓRIO-PORTO ALEGRE S.A.	NORMAL
0,90	CRT - CONCESSIONÁRIA RIO - TERESÓPOLIS S.A	NORMAL
3,14	EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS DO SUL S. A. - ECOSUL	ABAIXO DO ESPERADO
3,53	CONCER – COMPANHIA DE CONCESSÃO RODOVIÁRIA JUIZ DE FORA - RIO	ABAIXO DO ESPERADO

**ANEXO C****NÍVEL DE SATISFAÇÃO – CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS****CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS**

II	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	ESTRADA DE FERRO VITÓRIA-MINAS	ACIMA DO ESPERADO
0,00	FERRONORTE S.A. - FERROVIAS NORTE BRASIL	ACIMA DO ESPERADO
0,00	FERROESTE - ESTRADA DE FERRO PARANÁ OESTE S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	FERROVIA TEREZA CRISTINA S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,12	MRS LOGÍSTICA S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,14	ESTRADA DE FERRO CARAJÁS	ACIMA DO ESPERADO
0,55	COMPANHIA FERROVIÁRIA DO NORDESTE	NORMAL
2,15	ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA DO BRASIL S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
3,82	FERROVIA CENTRO-ATLÂNTICA S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
3,90	FERROBAN - FERROVIAS BANDEIRANTES S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
3,94	FERROVIA NOVOESTE S.A.	ABAIXO DO ESPERADO