



Agência Nacional de Transportes Terrestres

RESULTADOS DA OUVIDORIA

2006

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	3
2 RESULTADOS GERAIS.....	4
3 TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS.....	10
4 TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS.....	20
5 CONCESSÕES RODOVIÁRIAS.....	22
6 CONCESSÕES FERROVIÁRIAS.....	25
7 MANIFESTAÇÕES DIVERSAS.....	28

1 APRESENTAÇÃO

Com grande satisfação divulgamos o Relatório de Resultados de 2006, para o qual foi desenvolvida uma formatação diferenciada e que caracteriza a nova gestão da Ouvidoria, iniciada em dezembro de 2005. Neste trabalho, buscamos aprimorar a objetividade e acessibilidade na linguagem, além de apresentarmos os resultados com enfoque na segmentação por área de atuação da ANTT.

Os números evidenciam o crescimento da Agência e o conseqüente aumento do volume de manifestações recebidas, pois a Ouvidoria atua como área facilitadora: interage com a sociedade e, a partir das informações obtidas, assessora os diversos setores da ANTT. Quando são implantados novos procedimentos e serviços, a Ouvidoria recebe as chamadas, orienta e em última instância, encaminha a solicitação às áreas. Visando o apoio, suporte e preocupados com a sobrecarga de mensagens a serem destinadas às áreas finalísticas, bem como com a agilidade do processo de administração dos registros, 96% deles foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, sem que fosse necessário o repasse às demais Superintendências.

Diante desta realidade, no decorrer do último ano estabelecemos metas de crescimento e acompanhamento das solicitações dos usuários dos serviços fiscalizados e regulamentados pela Agência e acreditamos na necessidade de mudanças para o adequado atendimento à demanda crescente. Dentre tais mudanças, destaca-se o aumento do quadro de prestadores de serviços e implementação de novo sistema de gerenciamento das informações.

Em 2007, a atuação da Ouvidoria será focada na continuidade das ações desenvolvidas e no início de novos projetos que objetivam o constante aprimoramento e o equilíbrio entre celeridade e eficiência no atendimento à sociedade e às demais áreas da Agência.

Nilo Moriconi Garcia
Ouvidor da ANTT

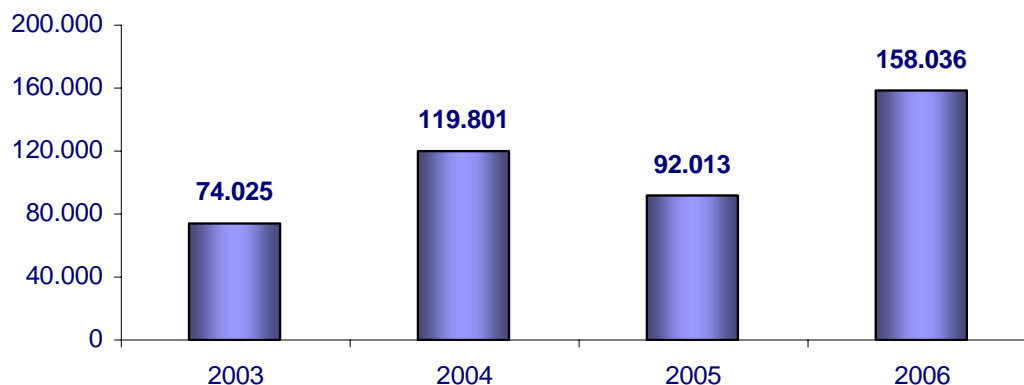
2 RESULTADOS GERAIS

2.1 Quantidade de manifestações recebidas

A Ouvidoria recebeu **158.036** manifestações*, uma quantidade **71,8%** superior ao volume de 2005. Pode-se atribuir este crescimento, principalmente, ao natural aumento da demanda de um ano para outro, devido à divulgação dos canais de comunicação com a ANTT.

Destaca-se que, apesar do expressivo aumento no volume de solicitações recebidas e registradas em 2006, faz-se necessária a ampliação da equipe em 2007 para o adequado atendimento à demanda existente.

Figura 1
Manifestações recebidas pela Ouvidoria



*Os números apresentados neste Relatório foram extraídos do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações recebidas.

2.2 Meios de comunicação utilizados

A Ouvidoria da ANTT disponibiliza aos cidadãos-usuários diversas opções para o contato com a Agência: telefone, mensagem eletrônica pela internet, atendimento pessoal, carta e fax. Independentemente do meio utilizado, todas as manifestações são registradas no banco de dados da Ouvidoria e recebem o tratamento adequado, que será comentado no item **2.4**.

A tabela **1** mostra que o principal canal de entrada foi a Central de Atendimento que, pelo telefone 0800610300, acolheu **86,4%** da demanda. O segundo canal mais utilizado foi internet, pelo qual chegaram **13%** das mensagens dirigidas à Ouvidoria. A representatividade destes canais é explicada, principalmente, pelos seguintes fatores: gratuidade e acessibilidade do contato telefônico; praticidade das mensagens eletrônicas e ampla divulgação do telefone e do e-mail da Ouvidoria, devido às determinações da Resolução n.º 079 de 9 de setembro de 2002 e da Resolução n.º 652 de 21 de julho de 2004, relativas à fixação de cartaz, em local visível, nos guichês de venda e no interior de ônibus e de trens de passageiros, respectivamente.

Tabela 1
Meios de comunicação utilizados

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2003	2004	2005	2006	RELAÇÃO 2006 x 2005
INTERNET	FALE CONOSCO	3.175	12.292	12.294	9.003	↓↓
	E-MAIL OUVIDORIA	2.612	6.478	15.872	11.070	↓↓
	E-MAIL MT *	689	624	523	445	↓↓
	TOTAL	6.476	19.394	28.689	20.518	↓↓
0800 ANTT		67.085	99.583	62.331	136.619	↑↑
TELEFONE		361	463	603	346	↑↑
CARTA		59	194	158	309	↓↓
PESSOALMENTE		25	142	205	207	↑↑
FAX		19	25	27	17	↑↑
UNIDADES REGIONAIS**		0	0	0	20	↑↑
TOTAL		67.549	100.407	63.324	137.518	↑↑
TOTAL GERAL		74.025	119.801	92.013	158.036	↑↑

* Manifestações recebidas pelo Ministério dos Transportes e encaminhadas à Ouvidoria

** Manifestações recebidas pelas unidades regionais da ANTT no Rio de Janeiro (17) e em São Paulo (3) e encaminhadas à Ouvidoria. Não houve registro das demais unidades.

2.3 Tipos de manifestação

Aproximadamente **91%** da demanda recebida representa pedidos de informação. As empresas reguladas, órgãos/instituições governamentais e cidadãos-usuários procuraram a Ouvidoria para dirimir dúvidas relativas à legislação e normas ou para obter informações.

As contribuições e pedidos de inscrição para audiências e consultas públicas de 2006 foram registradas como **sugestão** e totalizam **1.011** registros, o que justifica o expressivo aumento em relação ao ano anterior.

A tabela 2 demonstra os tipos de manifestações recebidas, de acordo com a classificação atribuída a cada uma delas:

Tabela 2
GERAL

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2003	2004	2005	2006	RELAÇÃO 2006 x 2005
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	68.136	108.623	80.666	144.252	↑↑
RECLAMAÇÃO	5.119	9.804	10.212	11.695	↑↑
SUGESTÃO	487	640	233	1.307	↑↑
ELOGIO	283	734	902	782	↓↓
TOTAL	74.025	119.801	92.013	158.036	↑↑

2.4 Tratamento das manifestações recebidas

Todas as interações com a Ouvidoria são registradas em banco de dados, desenvolvido para esta finalidade, e recebem um número de protocolo. Este procedimento garante a padronização e formalização de todos os atendimentos; possibilita que outros setores da Agência sejam cientificados e consultados, de forma sistemática, sobre os casos recebidos e proporciona maior confiabilidade dos resultados que subsidiam a elaboração de relatórios gerenciais.

Com a atribuição de atuar como elo entre a ANTT e o cidadão-usuário, a Ouvidoria deve garantir que todas as manifestações por ela recebidas tenham resposta satisfatória e

célere, ainda que o assunto não seja de competência da ANTT. Para isso, mantém interação com todos os setores da Agência e busca a constante atualização de seus colaboradores.

Figura 2



2.4.1 Respostas sem consultas a outras áreas da ANTT

A Ouvidoria atendeu **152.259** manifestações cujas respostas não dependeram de envio às Superintendências. Isto não significa, no entanto, que não houve participação de outros setores, pois existem casos em que as respostas informadas ao cidadão-usuário pela Ouvidoria foram elaboradas por outras áreas da Agência e, posteriormente, incluídas no FAQ (que é atualizado constantemente) e utilizadas como modelos pelos atendentes para solução de casos idênticos.

A maior parte destes registros foi classificada como pedido de informação e os cidadãos-usuários obtiveram respostas imediatas (quando o contato foi realizado pela central de atendimento) ou por escrito (nos contatos feitos por outros canais), sempre com base na legislação em vigor. No caso de solicitações ou dúvidas sobre assuntos que fogem à competência da ANTT (por exemplo, passe livre para deficientes ou transporte intermunicipal), a Ouvidoria orienta o interessado a buscar as informações junto aos órgãos responsáveis, informando o canal correto para comunicação.

2.4.2 Respostas com consultas a outras áreas da ANTT

A consulta é um procedimento adotado pela Ouvidoria quando a manifestação não pode ser respondida prontamente por necessitar de uma análise mais criteriosa ou de providências do setor competente, como uma fiscalização. Esta interação garante a confiabilidade das informações e permite que os demais setores da Agência tenham conhecimento dos principais motivos de pedidos de informação ou reclamações. Em 2006, **5.777** registros foram submetidos à apreciação de outras áreas da ANTT.

Tabela 3

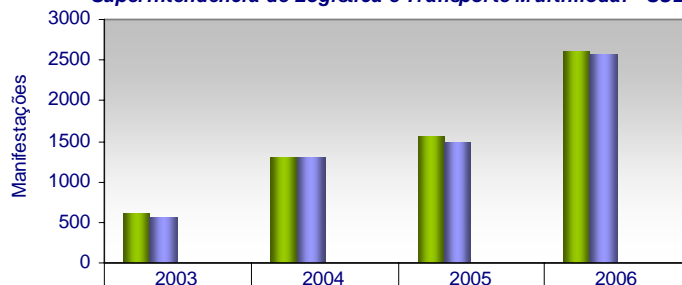
CONSULTAS EFETUADAS EM 2006			
SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO P/ RESPOSTA (dias)
SULOG	2.619	98,0%	20,1
SUPAS	1.692	93,1%	28,9
SUINF	698	75,1%	16,1
SUCAR	294	94,9%	29,3
SUADM	151	74,8%	92,8
OUTRAS	74	87,8%	27,9
SUREF	65	93,8%	37,6
DGR	48	83,3%	56,5
ASCOM	47	93,6%	29,8
SUEME	25	80,0%	40,6
URRJ	21	100,0%	64,3
PRG	19	57,9%	24,9
CEANTT	7	85,7%	8,3
URSP	6	100,0%	6,7
COREG	4	100,0%	37,3
URRS	4	75,0%	5,0
URMA	3	100,0%	4,7

Aproximadamente **92%** do total de consultas foram encaminhadas para **4** áreas: Superintendência de Logística e Transporte Multimodal (SULOG), Superintendência de Serviços de Transporte de Passageiros (SUPAS), Superintendência de Infra-Estrutura (SUINF) e Superintendência de Serviços de Transporte de Cargas (SUCAR), respectivamente representadas pelas figuras **3**, **4**, **5** e **6** e ordenadas conforme a quantidade de solicitações enviadas pela Ouvidoria a cada uma delas. Pelos gráficos, é possível observar o desempenho de cada Superintendência, no que se refere ao volume de manifestações respondidas e tempo médio de respostas:

Figura 3

CONSULTAS EFETUADAS

Superintendência de Logística e Transporte Multimodal - SULOG



nº de manifestações enviadas	598	1.296	1.544	2.619
nº de respostas	565	1.290	1.491	2.566
índice de atendimento	94,4%	99,5%	96,6%	98,0%
tempo médio de resposta (dias)	20,7	13,5	18,2	20,1

Figura 4
CONSULTAS EFETUADAS
Superintendência de Serviços de Transporte de Passageiros- SUPAS

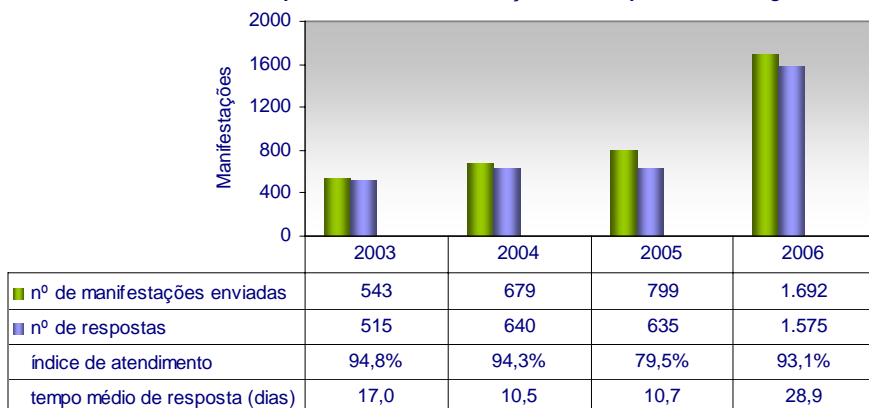


Figura 5
CONSULTAS EFETUADAS
Superintendência de Exploração da Infra-Estrutura - SUINF

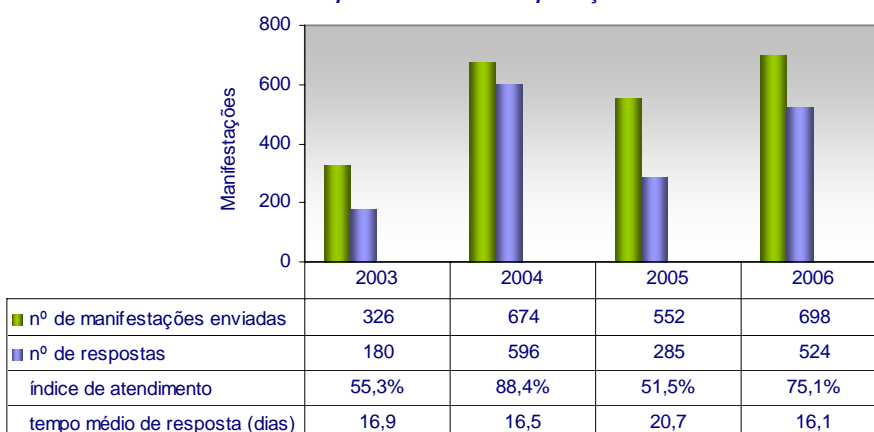
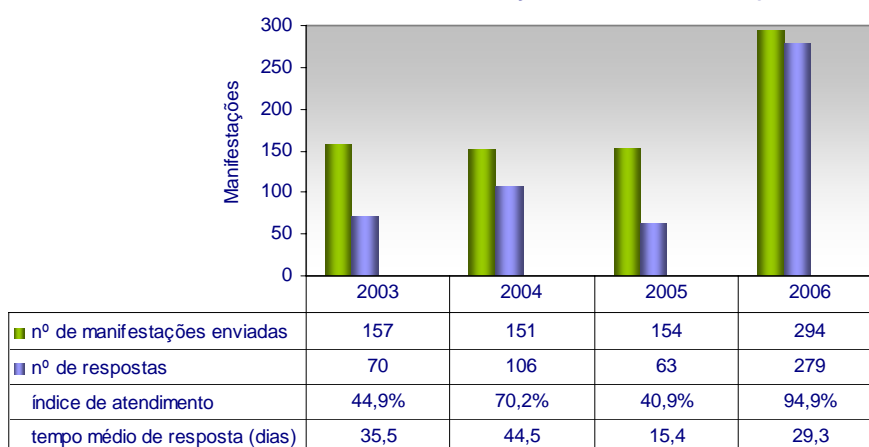


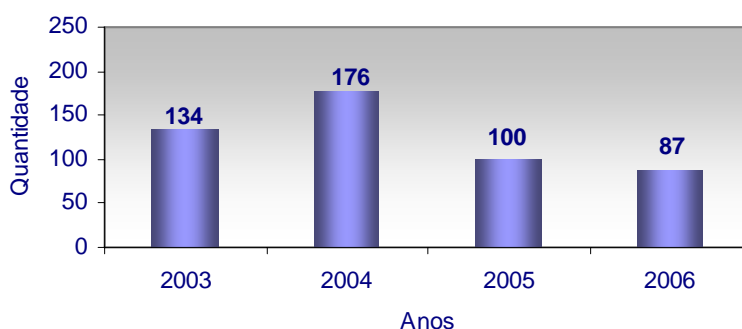
Figura 6
CONSULTAS EFETUADAS
Superintendência de Serviços de Transporte de Cargas - SUCAR



2.4.3 Abertura de processos administrativos

No tocante às reclamações recebidas, cabe destacar que foram abertos **87** processos administrativos pela Ouvidoria, dos quais **85** foram encaminhados à Superintendência de Serviços de Transporte de Passageiros (SUPAS) e **2** à Superintendência de Infra-Estrutura (SUINF), para apuração operacional. Além disso, houve casos em que as próprias áreas técnicas da Agência promoveram a abertura de processos administrativos, a partir de informações repassadas pela Ouvidoria. Nesses casos, o cidadão-usuário foi cientificado sobre as providências adotadas pela ANTT e, quando comprovadas as irregularidades denunciadas, foram aplicadas as sanções administrativas referentes à prestação do serviço.

Figura 7
Processos abertos pela Ouvidoria



3 TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

3.1 Tipos de manifestação

Tabela 4

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS				
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	RELAÇÃO 2006 x 2005
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	83.989	41.514	108.163	↑↑
RECLAMAÇÃO	8.655	7.869	11.012	↑↑
SUGESTÃO	336	79	165	↑↑
ELOGIO	91	49	37	↓↓
TOTAL	93.071	49.511	119.377	↑↑

Obs: Os registros de 2003 não foram segmentados por modal na base de dados da Ouvidoria

É importante salientar que todas as interações dos cidadãos-usuários com a Ouvidoria também são classificadas por assunto, de acordo com as áreas de atuação da ANTT. Sob este aspecto, o transporte rodoviário de passageiros correspondeu à maior parcela dentre todos os modais, ou seja, **75,5%** do montante de manifestações dirigidas à Ouvidoria.

3.2 Principais motivos de manifestações

Tabela 5

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS		
TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Total	%
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	31.279	33,6%
Estatuto do idoso	15.091	16,2%
Serviços das empresas	13.826	14,9%
Cadastramento	9.306	10,0%
Legislação	7.678	8,3%
Normas ou informações da ANTT	4.790	5,2%
Andamento de processo/resposta	3.479	3,7%
Sistema de autorização via internet	3.422	3,7%
Infrações/Multas/Recursos	1.795	1,9%
Utilização de vans e microônibus	1.560	1,7%
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	338	0,4%
Transporte de animais	253	0,3%
Seguro facultativo	162	0,2%
Indicadores de Satisfação	10	0,01%
TOTAL	92.989	100,0%

A partir de 09 de julho de 2006 entrou em vigor o reajuste de 4,65% para as passagens de ônibus interestaduais e internacionais e, a título de revisão da planilha tarifária, objeto da Audiência Pública n.º 041/2006, mais 4,43%. Da mesma forma, a partir de 23 de julho passou a vigorar o reajuste de 6,15% para as tarifas de ônibus do transporte semi-urbano. Devido ao caráter sazonal do setor, julho é tipicamente um dos meses em que ocorre maior número de viagens e, com o reajuste nos valores das passagens, a Ouvidoria recebeu pedidos de informação e reclamações sobre o aumento das tarifas.

A Ouvidoria recebeu diversas manifestações relacionadas à gratuidade no transporte rodoviário interestadual de passageiros idosos, principalmente a partir do mês de outubro. Isto ocorreu devido à edição da Resolução 1692/06, pela qual a ANTT definiu os

procedimentos a serem adotados na aplicação do Estatuto do Idoso, no âmbito dos serviços de transporte rodoviário interestadual de passageiros, considerando o previsto no Decreto 5.934, de 18 de outubro do mesmo ano.

Os recursos interpostos pela Associação Brasileira das Empresas de Transporte de Passageiros – ABRATI, por empresas reguladas e pela ANTT, as decisões judiciais proferidas e a exposição do tema na mídia provocaram um reflexo imediato na quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria até o final do ano.

Tabela 6

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS		
TIPOS DE RECLAMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Mau atendimento/Descortesia	2.077	26,4%
Manutenção	1.293	16,5%
Falta de pontualidade	1.018	13,0%
Operação irregular ou clandestina	702	8,9%
Conforto	416	5,3%
Higiene	332	4,2%
Comprometimento de segurança	284	3,6%
Superlotação	275	3,5%
Descumprimento itinerário/linha	224	2,9%
Ponto de parada/Ponto de apoio	186	2,4%
Descumprimento do Estatuto do Idoso	184	2,3%
Recusa de Passe Livre	152	1,9%
Cobrança indevida	140	1,8%
Veículo inferior ao contratado	112	1,4%
Bilhete duplicado	87	1,1%
Extravio ou danos à bagagem	82	1,0%
Descumprimento Est. Idoso (amparado por liminar)	59	0,8%
Descumprimento de Legislação	57	0,7%
Preço da passagem nas linhas de passageiros	57	0,7%
Problema com bilhete de passagem	40	0,5%
Falta de concorrência nas linhas de passageiros	38	0,5%
Falta de fiscalização nas linhas de passageiros	18	0,2%
Roubo/Assalto/Furto	14	0,2%
Demora para emissão/renovação de CRF	3	0,04%
Restrições no sistema de autorização de viagens	3	0,04%
TOTAL	7.853	100,0%

3.3 Audiências Públicas realizadas em 2006

Tabela 7

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	
AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
029/2005 - Seguro facultativo complementar de viagem*	18
030/2006 - Utilização de único ônibus para operação de dois serviços	20
033/2006 - Revisão tarifária no Transporte de Passageiros	17
039/2006 - Fretamento: Altera Art.34 da Res. 1.166/05	25
041/2006 - Revisão Tarifária no Transporte de Passageiro	62
042/2006 - Tarifas Promocionais	38
043/2006 - Jornada de trabalho dos motoristas	29
044/2006 - Fretamento - Altera Arts. 4º, 39 e 43 da Res. 1166/05	0
045/2006 - Manual de Contabilidade - Passageiros	5
051/2006 - Altera Arts. 22, 23, 24, 26, 27, 32 e 39, da Resolução nº 1166/05	55
TOTAL	269

* O prazo para recebimento de manifestações relativas à Audiência Pública nº 029/2005 foi iniciado em 2006

Em outubro de 2006, o Ouvidor foi designado presidente da Audiência Pública n.º 045/2006, que teve como objetivo receber contribuições relativas à proposta de Manual de Contabilidade a ser aplicado às Permissionárias do Serviço de Transporte Interestadual e Internacional de Passageiros.

3.4 Nível de satisfação do cidadão-usuário com as empresas reguladas

Este item mostra o nível de satisfação dos usuários de serviços prestados pelas empresas permissionárias de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. Os índices de satisfação são calculados a partir de duas informações para cada empresa:

- O número de **reclamações recebidas** no decorrer de um ano, extraído do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações;
- Passageiro-quilômetro**: unidade de medida que representa o transporte de um passageiro por estrada, ao longo de um quilômetro.

Tabela 8

LEGENDA	
ÍNDICE	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
MENOR OU IGUAL A 0,50	ACIMA DO ESPERADO
ENTRE 0,51 E 1,00	NORMAL
MAIOR QUE 1,01	ABAIXO DO ESPERADO

Tabela 9

PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS						
GRUPO 1 - EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM SUPERIOR A 150.000.000						
ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	ÍNDICE 2006	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO	
0,16	0,07	0,08	0,23	VIAÇÃO GARCIA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO	
0,90	0,75	0,31	0,25	EXPRESSO GUANABARA S/A.	ACIMA DO ESPERADO	
0,94	1,25	0,71	0,27	REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A.	ACIMA DO ESPERADO	
0,56	0,31	0,82*	0,27	VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO	
0,65	0,43	0,26	0,37	UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	ACIMA DO ESPERADO	
0,16	0,29	0,54	0,40	VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.	ACIMA DO ESPERADO	
0,23	0,44	0,43	0,45	VIAÇÃO ÁGUA BRANCA S/A.	ACIMA DO ESPERADO	
0,63	0,77	0,49	0,45	EXPRESSO DO SUL S/A.	ACIMA DO ESPERADO	
0,65	0,53	0,50	0,46	VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A.	ACIMA DO ESPERADO	
2,34	3,20	2,73	0,57**	EXPRESSO UNIÃO LTDA.	NORMAL	
0,63	0,80	0,54	0,60**	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	NORMAL	
1,00	0,69	0,58	0,61	EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA.	NORMAL	
1,19	1,12	0,77	0,61	AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	NORMAL	
0,39	0,61	0,63	0,62	REUNIDAS S/A. - TRANSPORTES COLETIVOS	NORMAL	
0,80	0,87	0,90	0,63	EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	NORMAL	
0,71	0,91	0,39	0,65**	VIAÇÃO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	NORMAL	
0,64	0,46	0,60	0,68	EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	NORMAL	
1,37	0,75	0,85	0,77	VIAÇÃO MOTTA LTDA.	NORMAL	
0,89	0,68	0,53	0,77	VIAÇÃO COMETA S/A.	NORMAL	
0,94	0,69	0,73	0,93	AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	NORMAL	
0,97	0,62	0,84*	0,94	EUCATUR- EMP. UNIÃO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	NORMAL	
0,57	0,61	0,78	0,95	CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO	NORMAL	
0,83	0,98	1,23	1,25	REAL EXPRESSO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO	
1,19	1,42	0,75	1,34	EMTRAM - EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO	
0,46	1,23	0,85	1,36	HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO	
1,31	1,40	2,06	1,47	PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	ABAIXO DO ESPERADO	
1,04	1,52	2,09	1,53	BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO	
1,31	1,42	1,64	1,59	NACIONAL EXPRESSO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO	
0,90	1,20	3,13	1,61	UNIÃO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.(UTIL)	ABAIXO DO ESPERADO	
2,76	2,38	2,17	1,62	EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO	
1,14	6,25	2,42	2,12	VIAÇÃO RIODOCE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO	
0,57	0,94	2,08	2,49	EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A.	ABAIXO DO ESPERADO	
3,02	3,24	2,11	2,58	TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO	
1,81	3,55	3,12	3,05	VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO	
4,90	2,09	2,92	3,90	VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO	

* Empresa informou passageiro.km de 2005 incompleto

** Empresa informou passageiro.km de 2006 incompleto

Tabela 10

PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS					
GRUPO 2 - EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM ENTRE 20.000.000 E 150.000.000					
ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	ÍNDICE 2006	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	0,00	0,00*	0,00	EMPRESA CRUCENA S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,80	1,00	0,21	0,00	TRANSPORTE-TURISMO E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,16	0,22	0,42	0,00	TRANSPORTE TURISMO LTDA. (TTL)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,22	0,09	0,00	VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA. (SC)	ACIMA DO ESPERADO
0,33	0,10	0,24	0,05	EMPRESA COLIBRI TRANSPORTES LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,14	0,00*	0,07	CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,14	0,00	0,11	0,07	EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,57	0,22	0,55	0,08	PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,38	0,00	0,13**	TAVARES & TAVARES	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,13	TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,45	0,00	0,16	VIAÇÃO RONDÔNIA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00	0,16	VIAÇÃO OURO BRANCO S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,33	0,73	0,00	0,18	TRANSCOL - TRANSPORTE COLETIVO UBERLÂNDIA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,32	0,34	0,46	0,19	COMÉRCIO E TRANSPORTES BOA ESPERANÇA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,81	1,50	1,34	0,21	JOÃO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
1,88	0,33	0,31*	0,29	VIAÇÃO SÃO CRISTÓVÃO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,12	0,20	0,23	0,29	VIAÇÃO JÓIA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,10	0,21	0,14	0,29	VIAÇÃO NACIONAL S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,17	0,88	0,20	0,35	VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,56	0,00	0,35	VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,86	1,80	0,17	0,36	VIAÇÃO OURO E PRATA S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,81	0,89	1,09	0,37**	VIAÇÃO CIDADE DO AÇO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,32	0,40	0,10	0,40	VIAÇÃO UNIÃO SANTA CRUZ LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,29	0,39	0,37	0,41	VIAÇÃO PLANALTO DE CAMPINA GRANDE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
		0,41	0,41	COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	ACIMA DO ESPERADO
0,87	0,44	0,54	0,44	EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,63	0,38	0,23	0,45	EXPRESSO DA MANTIQUEIRA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,94	0,44	0,71	0,47	RÁPIDO FEDERAL VIAÇÃO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,92	1,17	0,39	0,52	EXPRESSO MAIA LTDA.	NORMAL
0,32	0,25	0,00	0,56**	VIAÇÃO REAL ITA LTDA.	NORMAL
0,88	0,54	1,22	0,58	AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	NORMAL
1,11	0,65	0,69	0,60	EXPRESSO KAIOWA LTDA.	NORMAL
0,53	0,68	0,57	0,63	EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	NORMAL
1,48	1,42	1,48	0,64	BEL - TOUR TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	NORMAL
0,45	1,00	0,64	0,68**	EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA.	NORMAL
1,79	1,00	0,73	0,69**	VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A.	NORMAL
0,68	0,68	1,09	0,71	VIAÇÃO NASSER LTDA.	NORMAL

* Empresa informou passageiro.km de 2005 incompleto

** Empresa informou passageiro.km de 2006 incompleto

Tabela 10 (cont...)

PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS					
GRUPO 2 - EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM ENTRE 20.000.000 E 150.000.000					
ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	ÍNDICE 2006	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
1,15	1,40	1,40	0,72	EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	NORMAL
0,00	1,37	0,61	0,72	BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.	NORMAL
0,45	0,50	0,30	0,76	EXPRESSO ITAMARATI LTDA.	NORMAL
0,15	0,21	0,74	0,78	LOURIVAL JOSÉ DA SILVA (AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE)	NORMAL
0,47	0,65	1,41	0,80	VIAÇÃO NORMANDY DO TRIÂNGULO LTDA.	NORMAL
1,13	0,50	1,07	0,82	SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	NORMAL
2,00	1,36	0,98	0,84	EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	NORMAL
1,18	0,86	0,55	0,84	ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA.	NORMAL
1,29	1,38	1,40	0,86	TRANSUL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.	NORMAL
2,57	1,00	1,15	0,88	AUTO VIAÇÃO GOIANESIA LTDA.	NORMAL
0,53	1,19	1,81	0,89**	TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	NORMAL
0,70	0,80	0,62	0,90	EXPRESSO MARINGÁ LTDA.	NORMAL
1,65	0,40	0,25	0,91**	BARRATTUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	NORMAL
0,66	0,20	0,75	0,91	EMPRESA SÃO CRISTÓVÃO LTDA.	NORMAL
0,99	0,70	0,97	0,93**	VIAÇÃO RESENDENSE LTDA.	NORMAL
2,22	1,11	1,64	1,04	VIAÇÃO GOIÂNIA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,75	0,50	1,26	1,07	VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,46	1,25	0,93	1,09	VIAÇÃO SERTANEJA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,26	0,35	1,39*	1,12	TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,93	2,64	0,00	1,13	VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	0,62	0,55	1,24	EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,78	0,87	0,76	1,32	VIAÇÃO SÃO BENTO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	2,52	1,66	1,46	BRISA ÔNIBUS S/A.	ABAIXO DO ESPERADO
0,47	0,40	0,39	1,49	EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
3,56	4,78	1,46	1,49	RÁPIDO MARAJÓ LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,07	1,90	2,94	1,50	VIAÇÃO NORDESTE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,16	1,39	0,57	1,51	EMPRESA PRINCESA DO NORTE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,14	2,11	1,41	1,56	REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,82	1,55	1,82	1,62	VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A.	ABAIXO DO ESPERADO
		2,54	1,66	PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	ABAIXO DO ESPERADO
0,71	1,80	0,85	1,89	VIASUL - AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,13	2,38	1,80	1,94	EXPRESSO ARAGUARI LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,67	1,38	0,87	1,97	EXPRESSO GARDENIA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,66	1,00	1,91	2,01	AUTO VIAÇÃO BRAGANÇA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,72	1,38	2,67	2,11	EMPRESA DE ÔNIBUS PÁSSARO MARRON LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
2,48	2,36	1,87	2,13	VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
2,79	6,30	4,54	4,79	VALE DO OURO TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
2,09	1,50	3,29	5,16	VIAÇÃO SAMPAIO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO

* Empresa informou passageiro.km de 2005 incompleto

** Empresa informou passageiro.km de 2006 incompleto

Tabela 11

PERMISSONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS					
GRUPO 3 - EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM INFERIOR A 20.000.000					
ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	ÍNDICE 2006	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	1,20	0,45	0,00	ARAGUAIA TUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	ATLÂNTICO - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	AUTO ÔNIBUS DEL OESTE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	COMPANHIA VIAÇÃO SUL BAHIANO - SULBA	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	CORDEIRO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00**	COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	EMPRESA BOQUERON S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	EMPRESA DE AUTO ÔNIBUS SANTA RITA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	EMPRESA DE TRANSPORTES DA SERRA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,24	0,83	0,00	0,00	EMPRESA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	EXPRESO BRUJULA S.A. DE TRANSP. Y TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
		0,00	0,00	EXPRESSO PRAIANO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	1,00	0,00*	0,00	FERRE Y GRAU LTDA. - "CHILE BUS"	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00	0,00	RÁPIDO GOIAS NORTE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,13	0,23	0,00	REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	RODOVIÁRIA LEÃO DO NORTE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,50	0,14	0,00	ROLDTUR TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	SUL SERRA S/A. - TRANSPORTES E TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00*	0,00	TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	TRANSPORTES INTEGRAÇÃO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	TURISMO TRÊS AMIGOS LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	UNELESTE S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,31	0,00	VIAÇÃO BONI LTDA.-ME	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	VIAÇÃO FALCÃO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,83	0,60	0,00	0,00	VIAÇÃO PENEDO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	VIAÇÃO RIO BRANCO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	VIAÇÃO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	0,30	0,00	VIATRAN - VIAÇÃO TRANSBRASÍLIA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,08**	TUT - TRANSPORTES LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,19	0,13	0,24	0,08	VIAÇÃO PRETTI LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,76	0,43	1,03	0,08	VIAÇÃO UMUARAMA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	1,33	0,00	0,08	EMPRESA DE TRANSPORTES SÃO LUIZ LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,23	0,00	0,27	0,08	VIAÇÃO SARTORI LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,24	0,38	0,39	0,09	COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	ACIMA DO ESPERADO
0,22	0,50	0,26	0,09	VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,23	0,33	0,57	0,09	VIAÇÃO GRACIOSA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,09**	EXPRESO CARIBE C.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	1,00	0,15*	0,09	RODOTUR TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,60	0,00	0,09	TRANSCONTINENTAL S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,17	0,00	0,00	COLITUR - TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.	ACIMA DO ESPERADO

* Empresa informou passageiro.km de 2005 incompleto

** Empresa informou passageiro.km de 2006 incompleto

Tabela 11 (cont...)

PERMISSONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS					
GRUPO 3 - EMPRESAS COM PASSAGEIRO.KM INFERIOR A 20.000.000					
ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	ÍNDICE 2006	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,25	0,50	2,65	0,09	EMPRESA MOREIRA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,10**	EXPRESSO VALE DO JAGUARIBE S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,70*	0,16	LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,21	0,00	0,27	0,17	VIAÇÃO UBERLÂNDIA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
		0,00*	0,17	CONSTANTINA TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,18	TRANSRÁPIDO SÃO FRANCISCO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,15	0,19	AUTO VIAÇÃO SÃO JOSÉ LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	0,15	0,19	A. CANDIDO & CIA LTDA.(EXPRESSO NACIONAL DE LUXO)	ACIMA DO ESPERADO
0,22	0,33	0,00	0,19	EXPRESSO ADAMANTINA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,16	0,20	EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,80	0,20	0,00	0,20	VIAÇÃO TERESÓPOLIS E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,67	1,17	1,12	0,26**	FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,45	0,00	0,00	0,26	EXPRESSO MARLY LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,57	0,84	0,27	EXPRESSO TRIANGULINO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,84	1,00	0,00	0,27	VIAÇÃO PÁSSARO VERDE S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,17	0,00	0,27	VIAÇÃO TRANSFRONTEIRA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,45	0,33	0,70	0,27	RODOVIÁRIO E TURISMO SÃO JOSÉ LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
1,32	0,60	0,48	0,30	AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00*	0,39**	VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,58	0,14	0,82	0,43	VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
1,65	1,00	0,43	0,53	VIAÇÃO MARAPE NORTE SUL LTDA.	NORMAL
1,03	0,33	0,15*	0,55	AUTO VIAÇÃO NATIVIDADE LTDA.	NORMAL
0,18	0,14	0,67	0,58	VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	NORMAL
0,47	0,60	0,77	0,61**	LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	NORMAL
2,50	2,33	0,49	0,63	EMPRESA LAPEANA LTDA.	NORMAL
0,00	0,33	0,56	0,65	TURISMAR TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	NORMAL
1,46	1,80	0,45	0,67	EXPRESSO RÁPIDO AÇAILÂNDIA LTDA.	NORMAL
0,00	1,60	1,97	0,70**	RÁPIDO MINEIROS TRANSPORTES E TURISMO ENCOM. E CARGAS LTDA.	NORMAL
0,00	0,40	0,00	0,84	REALNORTE TRANSPORTES S/A.	NORMAL
0,21	0,29	0,40	0,85	EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.	NORMAL
0,69	0,50	0,56	1,06	GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,71	1,29	1,02	1,14**	VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,32	0,25	0,00	1,20	JOALINA TRANSPORTES LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00*	1,21**	TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	ABAIXO DO ESPERADO
1,04	1,50	3,63	1,21	VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,82	0,29	0,39	1,29	VIAÇÃO ESTRELA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,34	1,14	0,23	1,39	EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,56	0,75	0,83	1,43	UNIFAC TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,08	0,67	0,27	1,44	EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,86	2,25	1,96	2,21	RÁPIDO D'OESTE LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	3,60	SILVA TUR-TRANSPORTES E TURISMO S/A.	ABAIXO DO ESPERADO

* Empresa informou passageiro.km de 2005 incompleto

** Empresa informou passageiro.km de 2006 incompleto

Tabela 12

PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS					
GRUPO 4 - EMPRESAS VOLTADAS PREDOMINANTEMENTE AO SERVIÇO SEMI-URBANO					
ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	ÍNDICE 2006	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,00	0,20	0,00	0,00	AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,16	0,00	IRMÃOS RAFAGNIN LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00*	0,00	RÁPIDO INTERNACIONAL S.A. PARANÁ DE TRANSPORTES Y TURISMO	ACIMA DO ESPERADO
0,27	0,40	0,16	0,00	RÁPIDO LUXO CAMPINAS LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
2,36	0,00	0,00	0,00	TRANSLAGO SRL.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	TRANSPORTE TRES FRONTERAS S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	TRANSPORTES NYSTROM LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	VIAÇÃO ITAIPU LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,45	0,20	0,11	0,06	VIALUZ - VIAÇÃO LUZIÂNIA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00	0,10	CHACO BOREAL S.R.L.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,10	CELESTE TRANSPORTES LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,03	0,02	0,07	0,14	OSVALDO MENDES & CIA. LTDA. (EMPRESA DOIS IRMÃOS)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,17	TRANSPORTES ALÉM PARAÍBA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,40	0,00	0,20	TRANSPARANAENSE S/A.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,20	0,00	0,20**	VIAÇÃO PARANAIBA LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,14	0,23	0,38	VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA. (BA)	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,33	0,29	0,44	MINASTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	ACIMA DO ESPERADO
2,65	2,00	1,13*	0,63**	VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	NORMAL
1,21	0,93	0,46	0,73	TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	NORMAL
1,23	1,14	0,61	1,00	RÁPIDO PLANALTINA LTDA.	NORMAL
0,00	0,20	1,26	1,42**	VIAÇÃO SÃO GERALDO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
3,03	2,68	2,24	1,99	VIAÇÃO ANAPOLINA LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO
1,04	0,74	0,96	2,00	EMPRESA SANTO ANTÔNIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	ABAIXO DO ESPERADO

* Empresa informou passageiro.km de 2005 incompleto

** Empresa informou passageiro.km de 2006 incompleto

4 TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS

4.1 Tipos de manifestação

Tabela 13

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS				
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	RELAÇÃO 2006 x 2005
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	21.932	33.269	29.625	↓↓
RECLAMAÇÃO	133	1.660	123	↓↓
SUGESTÃO	37	16	42	↑↑
ELOGIO	1	2	1	↔
TOTAL	22.103	34.947	29.791	↓↓

Obs: Os registros de 2003 não foram segmentados por modal na base de dados da Ouvidoria

4.2 Principais motivos de manifestações

O transporte rodoviário de cargas representou **19%** do total de manifestações recebidas, em parte devido ao Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas – RNTRC. Desde a instituição da obrigatoriedade do registro pela Resolução n.º 437/2004, anualmente, a Ouvidoria recebe significativo volume de manifestações relacionadas ao tema.

Tabela 14

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS		
TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Total	%
Cadastramento	18.928	65,5%
Infrações/Multas/Recursos	2.864	9,9%
Legislação	1.917	6,6%
Andamento de processo/resposta	1.494	5,2%
Normas ou informações da ANTT	1.199	4,1%
Regras gerais vale-pedágio	839	2,9%
Transporte de produtos perigosos	592	2,0%
Regime especial vale-pedágio	574	2,0%
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	275	1,0%
Serviços das empresas	195	0,7%
Embalagem de produtos perigosos	25	0,1%
TOTAL	28.902	100,0%

Tabela 15

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS		
TIPOS DE RECLAMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Não antecipação de vale-pedágio	25	27,8%
Cobrança indevida	18	20,0%
Não aceitação de vale-pedágio	10	11,1%
Comprometimento de segurança	7	7,8%
Dificuldade de aquisição de vale-pedágio	7	7,8%
Deficiência fiscalização transporte de carga	6	6,7%
Dificuldade para efetuar cadastramento no RNTRC	5	5,6%
Mau atendimento/Descortesia	5	5,6%
Demora para o cadastramento no RNTRC	4	4,4%
Falta de fiscalização do vale-pedágio	2	2,2%
Taxa de administração do vale-pedágio	1	1,1%
TOTAL	90	100,0%

4.3 Manifestações relativas a vale-pedágio e transporte de produtos perigosos

Figura 8
Vale-Pedágio

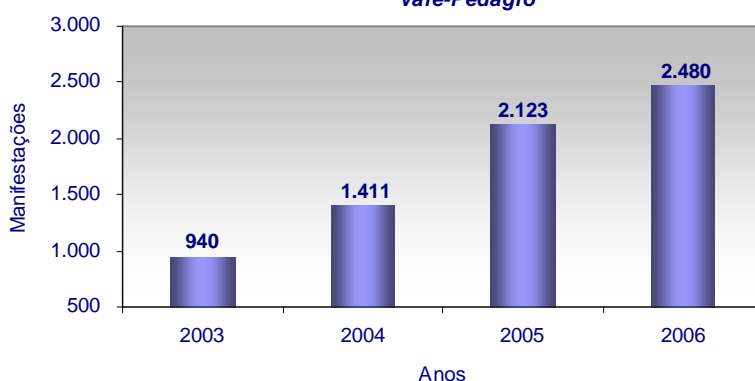
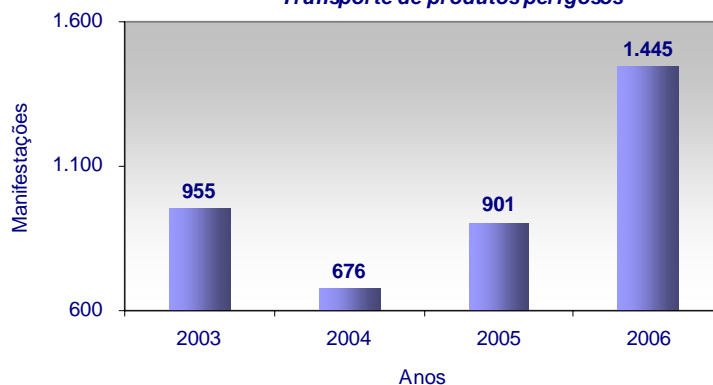


Figura 9
Transporte de produtos perigosos



4.4 Audiências Públicas realizadas em 2006

Tabela 16

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
032/2006 - Habilitação ao Transporte Internacional de Carga	8
037/2006 - Transporte de produtos perigosos na Ponte Rio-Niterói	4
040/2006 - Alteração da Resolução 437/2004 - RNTRC	7
048/2006 - RNTRC	2
TOTAL	21

5 CONCESSÕES RODOVIÁRIAS

5.1 Tipos de manifestação

Tabela 17

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS				
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	RELAÇÃO 2006 x 2005
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	482	855	1.210	↑↑
RECLAMAÇÃO	857	510	391	↓↓
SUGESTÃO	35	20	23	↑↑
ELOGIO	6	3	0	↓↓
TOTAL	1.380	1.388	1.624	↑↑

Obs: Os registros de 2003 não foram segmentados por modal na base de dados da Ouvidoria

5.2 Principais motivos de manifestações

Tabela 18

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS		
TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Normas ou informações da ANTT	249	34,2%
Legislação	202	27,7%
Serviços das empresas	111	15,2%
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	95	13,0%
Andamento de processo/resposta	67	9,2%
Indicadores de Satisfação	3	0,4%
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	1	0,1%
TOTAL	728	100,0%

Tabela 19

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS		
TIPOS DE RECLAMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Mau atendimento/Descortesia	63	20,1%
Risco à segurança	45	14,3%
Conservação do pavimento	41	13,1%
Deficiência na sinalização	32	10,2%
Balança	16	5,1%
Preço do pedágio nas rodovias concedidas	15	4,8%
Cobrança indevida	15	4,8%
Transtornos decorrentes de obras	14	4,5%
Lentidão em pedágio	9	2,9%
Socorro mecânico	8	2,5%
Sistema automático de cobrança	8	2,5%
Obstáculo na pista de rolamento	8	2,5%
Falta de travessia de pedestres	8	2,5%
Atendimento em acidente	7	2,2%
Interferência em áreas vizinhas à rodovia	6	1,9%
Deficiência em serviço de manutenção	6	1,9%
Problema com o comprovante de pedágio	4	1,3%
Manutenção dos veículos de serviço	3	1,0%
Falta de fiscalização nas rodovias concedidas	3	1,0%
Taxa de administração do vale-pedágio	1	0,3%
Sistema de comunicação em emergência	1	0,3%
Não aceitação de vale-pedágio	1	0,3%
TOTAL	314	100,0%

5.3 Audiências Públicas/Consulta Pública realizadas em 2006

Tabela 20

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
031/2006 - Fixação de critérios para repasse dos valores de pedágio	5
034/2006 - 2ª Etapa de Concessões Rodoviárias - Estudos de viabilidade econômicos e operacionais	230
035/2006 - 2ª Etapa de Concessões Rodoviárias - Edital e Contrato	342
003/2006 - Concessão Patrocinada - PPP (Consulta Pública)	172
046/2006 - Manual de Contabilidade - Rodovias	5
050/2006 - Concessões Rodoviárias: Procedimento para transferência de concessão e controle societário	6
TOTAL	760

Em março, o Ouvidor da ANTT foi designado presidente das Audiências Públicas n.º 034 e 035/2006, realizadas em Brasília/DF, São Paulo/SP, Curitiba/PR, Rio de Janeiro/RJ, Belo Horizonte/MG e Florianópolis/SC. Estas audiências se destinaram ao recebimento de contribuições para a segunda etapa do programa de concessão de rodovias, que contemplou sete trechos rodoviários federais.

Em setembro do mesmo ano, o Ouvidor também atuou como presidente da Consulta Pública n.º 003/2006, realizada com o objetivo de colher contribuições referentes à transferência da exploração rodoviária à iniciativa privada, mediante concessão patrocinada para a restauração, manutenção, operação e aumento de capacidade de trechos das rodovias BR-116/BR-324 no Estado da Bahia. No transcurso da Consulta Pública, foram realizadas sessões públicas em Vitória da Conquista/BA, Jequié/BA, Salvador/BA e São Paulo/SP.

A significativa participação da sociedade nas concessões rodoviárias federais é evidenciada pelo volume de manifestações recebidas e registradas pela Ouvidoria: **572** para as Audiências Públicas n.º 034 e n.º 035/06 e **172** para a Consulta Pública n.º 003/06. Observa-se, portanto, que esses eventos têm sido importantes instrumentos para o efetivo exercício da democracia e cidadania.

No mês de outubro, o Ouvidor foi designado presidente da Audiência Pública n.º 046/2006, que teve como objetivo receber contribuições relativas à proposta de Manual de Contabilidade a ser aplicado às Concessionárias Rodoviárias reguladas pela ANTT.

5.4 Nível de satisfação do cidadão-usuário com as empresas reguladas

Este item mostra o nível de satisfação dos usuários de serviços prestados pelas empresas concessionárias rodoviárias. Os índices de satisfação são calculados a partir de duas informações para cada empresa:

- a) O número de **reclamações recebidas** no decorrer de um ano, extraído do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações;

b) **VDM (Volume Diário Médio)**: volume (número) médio diário de veículos reais que trafegaram em uma dada seção da rodovia.

Tabela 21

LEGENDA	
ÍNDICE	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
MENOR OU IGUAL A 0,50	ACIMA DO ESPERADO
ENTRE 0,51 E 1,00	NORMAL
MAIOR QUE 1,01	ABAIXO DO ESPERADO

Tabela 22

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS					
ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	ÍNDICE 2006 *	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,26	0,56	0,53	0,19	CONCESSIONÁRIA PONTE RIO - NITERÓI S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,64	0,40	0,28	0,85	CONCEPA - CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA OSÓRIO-PORTO ALEGRE S.A.	NORMAL
0,62	0,34	1,10	0,90	NOVADUTRA - CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA PRESIDENTE DUTRA S.A.	NORMAL
3,14	1,00	0,91	1,07	EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIAS DO SUL S. A. - ECOSUL	ABAIXO DO ESPERADO
0,90	1,43	0,56	1,10	CRT - CONCESSIONÁRIA RIO - TERESÓPOLIS S.A	ABAIXO DO ESPERADO
3,53	5,67	2,46	1,92	CONCER – COMPANHIA DE CONCESSÃO RODOVIÁRIA JUIZ DE FORA - RIO	ABAIXO DO ESPERADO

* Para o cálculo do índice de satisfação de 2003 a 2005 foi utilizado o VDM equivalente, ou seja, o volume (número) médio diário de veículos que trafegaram em uma dada seção da rodovia, multiplicado pelo fator multiplicador de tarifa da categoria a que o veículo pertence. Em 2006, foi utilizado o VDM real, sem considerar a categoria e a quantidade de eixos de cada veículo. Com esta alteração, os índices obtidos refletem de maneira mais fidedigna o nível de satisfação dos usuários.

6 CONCESSÕES FERROVIÁRIAS

6.1 Tipos de manifestação

Tabela 23

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS				
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	RELAÇÃO 2006 x 2005
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	449	625	1.091	↑↑
RECLAMAÇÃO	64	55	74	↑↑
SUGESTÃO	21	15	16	↔
ELOGIO	1	1	0	↔
TOTAL	535	696	1.181	↑↑

Obs: Os registros de 2003 não foram segmentados por modal na base de dados da Ouvidoria

6.2 Principais motivos de manifestações

Tabela 24

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS		
TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Total	%
Serviços das empresas	357	36,5%
Normas ou informações da ANTT	163	16,7%
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	142	14,5%
Legislação	119	12,2%
Trens turísticos/Linhas regulares	86	8,8%
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	40	4,1%
Usuário dependente de ferrovia	27	2,8%
Andamento de processo/resposta	23	2,4%
Estatuto do idoso	16	1,6%
Indicadores de Satisfação	4	0,4%
TOTAL	977	100,0%

Tabela 25

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS		
TIPOS DE RECLAMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Mau atendimento/Descortesia	12	23,5%
Comprometimento de segurança	9	17,6%
Conservação da via permanente	8	15,7%
Falta de pontualidade	7	13,7%
Higiene/Conforto	5	9,8%
Interferência em área vizinha à ferrovia	5	9,8%
Manutenção do material rodante	3	5,9%
Cobrança indevida	1	2,0%
Falta de fiscalização nas ferrovias concedidas	1	2,0%
TOTAL	51	100,0%

6.3 Audiências Públicas

Tabela 26

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
036/2006 - Ferrovias - Treinamento de pessoal próprio ou terceirizado	15
038/2006 - Institui o regime de infrações e penalidades do Transporte Ferroviário de Produtos Perigosos	0
047/2006 - Manual de Contabilidade - Ferrovias	12
049/2006 - Concessões Ferroviárias: Procedimento para transferência de concessão e controle societário	5
TOTAL	32

Em outubro de 2006, o Ouvidor foi designado presidente da Audiência Pública n.º 047/2006, que teve como objetivo receber contribuições relativas à proposta de Manual de Contabilidade a ser aplicado às Concessionárias Ferroviárias reguladas pela ANTT.

6.4 Nível de satisfação do cidadão-usuário com as empresas reguladas

Este item mostra o nível de satisfação dos usuários de serviços prestados pelas empresas concessionárias ferroviárias. Os índices de satisfação são calculados a partir de duas informações para cada empresa:

- O número de **reclamações recebidas** no decorrer de um ano, extraído do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações;
- TKU (Tonelada-Quilômetro Útil)**: unidade de distância de transporte utilizada para caracterizar a capacidade de transporte de um trecho ferroviário, em termos de carga útil (apenas o peso da carga transportada).

Tabela 27

LEGENDA	
ÍNDICE	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
MENOR OU IGUAL A 0,50	ACIMA DO ESPERADO
ENTRE 0,51 E 1,00	NORMAL
MAIOR QUE 1,01	ABAIXO DO ESPERADO

Tabela 28

CONCESSIONÁRIAS DE FERROVIAS					
ÍNDICE 2003	ÍNDICE 2004	ÍNDICE 2005	ÍNDICE 2006	EMPRESA	NÍVEL DE SATISFAÇÃO
0,55	5,00	0,00	0,00	COMPANHIA FERROVIÁRIA DO NORDESTE	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	1,00	0,00	FERROESTE - ESTRADA DE FERRO DO PARANÁ OESTE S.A	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	FERRONORTE S.A. - FERROVIAS NORTE BRASIL	ACIMA DO ESPERADO
0,00	0,00	0,00	0,00	FERROVIA TEREZA CRISTINA S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,12	0,00	0,30	0,30	MRS LOGÍSTICA S.A.	ACIMA DO ESPERADO
0,14	0,00	0,19	0,68	ESTRADA DE FERRO CARAJÁS / VALEC*	NORMAL
0,00	0,50	0,00	0,77	ESTRADA DE FERRO VITÓRIA-MINAS	NORMAL
3,94	4,00	1,55	0,83	FERROVIA NOVOESTE S.A.	NORMAL
2,15	3,25	1,83	1,22	ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA DO BRASIL S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
3,82	3,67	3,24	1,86	FERROVIA CENTRO-ATLÂNTICA S.A.	ABAIXO DO ESPERADO
3,90	2,33	1,51	4,64	FERROBAN - FERROVIAS BANDEIRANTES S.A.	ABAIXO DO ESPERADO

*Os dados da CONCESSIONÁRIA VALEC estão incluídos nos dados da ESTRADA DE FERRO CARAJÁS por operarem em conjunto.

7 MANIFESTAÇÕES DIVERSAS

7.1 Outras reclamações e pedidos de informação

As tabelas 29 e 30 mostram os pedidos de informação e reclamações não relacionados, diretamente, com a prestação de serviço pelas empresas reguladas e fiscalizadas. São números referentes a assuntos administrativos ou atuação da Agência, manifestações improcedentes ou com dados insuficientes e, ainda, situações em que a manifestação foge à competência da ANTT.

Tabela 29

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO DIVERSOS	QUANTIDADE	%
Competência de outro órgão	16.493	79,8%
Administrativo	3.072	14,9%
Transportes em geral	841	4,1%
Transporte multimodal	180	0,9%
Audiência Pública	70	0,3%
TOTAL	20.656	100,0%

Tabela 30

TIPOS DE RECLAMAÇÃO DIVERSOS	QUANTIDADE	%
Transporte intermunicipal	2.340	69,1%
Dados insuficientes/Reclamação improcedente	705	20,8%
Competência de outro órgão	202	6,0%
Administrativo	127	3,7%
Transportes em geral	12	0,4%
Transporte multimodal	1	0,0%
TOTAL	3.387	100,0%

7.2 Sugestões e elogios recebidos em 2006

As tabelas **31** e **32** consolidam todas as sugestões e elogios recebidos pela Ouvidoria referentes à ANTT e às empresas reguladas e fiscalizadas pela Agência.

Tabela 31

TIPOS DE SUGESTÃO	QUANTIDADE	%
Cadastramento	59	19,9%
Outras	44	14,9%
Realização de audiência pública	41	13,9%
Linha/Itinerário/Horário/Ponto de Parada	41	13,9%
Passe estudantil/Descontos/Gratuidades etc.	26	8,8%
Fiscalização/Regulação	23	7,8%
Segurança	18	6,1%
Alteração no site da ANTT	17	5,7%
Competência de outro órgão	13	4,4%
Atendimento	10	3,4%
Autorização de viagem	4	1,4%
TOTAL	296	100,0%

Obs: As contribuições e pedidos de inscrição para audiências e consultas públicas foram registradas como "sugestão" e somam 1.011 registros.

Tabela 32

TIPOS DE ELOGIO	QUANTIDADE	%
Agradecimento	434	55,5%
Atendimento ao cidadão	292	37,3%
Funcionário de empresa	16	2,0%
Atuação da ANTT	12	1,5%
Funcionário da ANTT	10	1,3%
Empresa	7	0,9%
Site da ANTT	7	0,9%
Indicadores de Satisfação	4	0,5%
TOTAL	782	100,0%