

RESULTADOS DA OUVIDORIA

2009

Relatório Anual

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

Diretor-Geral

Bernardo Figueiredo

Diretoria Colegiada

Francisco de Oliveira Filho

Ivo Borges de Lima

Mário Rodrigues Júnior

Wagner de Carvalho Garcia

Ouvidor

Nilo Moriconi Garcia

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
A OUVIDORIA E A SOCIEDADE.....	5
A OUVIDORIA E OS SERVIDORES DA ANTT.....	13
A OUVIDORIA E OS DEMAIS SETORES DA ANTT.....	14
A OUVIDORIA NAS AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS.....	17
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS.....	20
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS.....	33
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS.....	36
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS.....	39
MANIFESTAÇÕES DIVERSAS.....	45
ANEXO.....	47

Apresentação

Um ano para recordar

O ano de 2009 foi marcado por significativas melhorias e diversificação do atendimento prestado à sociedade. Alinhada com a missão da Agência, focada no usuário, a Ouvidoria contou com o irrestrito apoio da Diretoria para uma grande conquista: o início das operações da central de atendimento com funcionamento ininterrupto e tempo médio de espera de poucos segundos nos contatos por telefone. Os resultados da nova central já puderam ser observados nos primeiros dias de atendimento, e ao final de dezembro, constatamos o aumento de 100% no volume de registros.

No mesmo sentido, ressaltamos também a inauguração da Sala do Cidadão para a realização de atendimentos presenciais pela Ouvidoria, bem como a disponibilização do atendimento online pelo site da ANTT, também conhecido como chat. O objetivo dessa inovação foi proporcionar à sociedade mais um meio de comunicação e ampliar a acessibilidade de pessoas com deficiência auditiva e/ou da fala. Não obstante tais iniciativas, em 2010 o número 0800 610 300 passa a receber chamadas originadas de telefones móveis nacionais. Essa novidade atende aos anseios dos cidadãos-usuários que poderão entrar em contato com a Ouvidoria para registrar as suas manifestações com maior comodidade, viabilizando o contato em tempo real, no momento da ocorrência da prestação dos serviços.

NILO MORICONI GARCIA
Ouvidor

A Ouvidoria e a sociedade

As ouvidorias das agências reguladoras federais possuem competências distintas entre si, delimitadas pelas respectivas leis de criação e/ou regimentos internos. No caso específico da Ouvidoria da ANTT, as atribuições de central de atendimento (em primeiro nível) são acumuladas com as funções típicas de *ombudsman*, quais sejam, o pós-atendimento (segundo nível) e o acolhimento de manifestações relativas à atuação da própria entidade reguladora. No decorrer dos anos, temos observado que tal centralização, com desempenho concomitante de todas as atribuições relativas ao atendimento, tem se traduzido de forma bastante positiva no tratamento das demandas, permitindo-nos a compreensão mais abrangente dos problemas apontados pelos usuários e o fornecimento de informações mais completas para subsidiar a atuação das áreas finalísticas.

Assim, a Ouvidoria da ANTT pode ser compreendida como o elo entre a Agência e toda sociedade, uma vez que interage com os mais variados agentes: cidadãos-usuários, empresas reguladas, comunidades, órgãos de todas as esferas de governo, servidores da Agência, etc. Em primeira instância, ela é uma área facilitadora, que disponibiliza e administra os canais necessários para que os interessados obtenham informações ou providências da Agência. Ademais, por ser detentora de importantes dados sobre as impressões e experiências dos cidadãos-usuários nos serviços de transportes terrestres regulados, a Ouvidoria pode contribuir com o processo decisório da Agência, no sentido de disponibilizar as manifestações aos setores técnicos e tecer recomendações de melhoria.

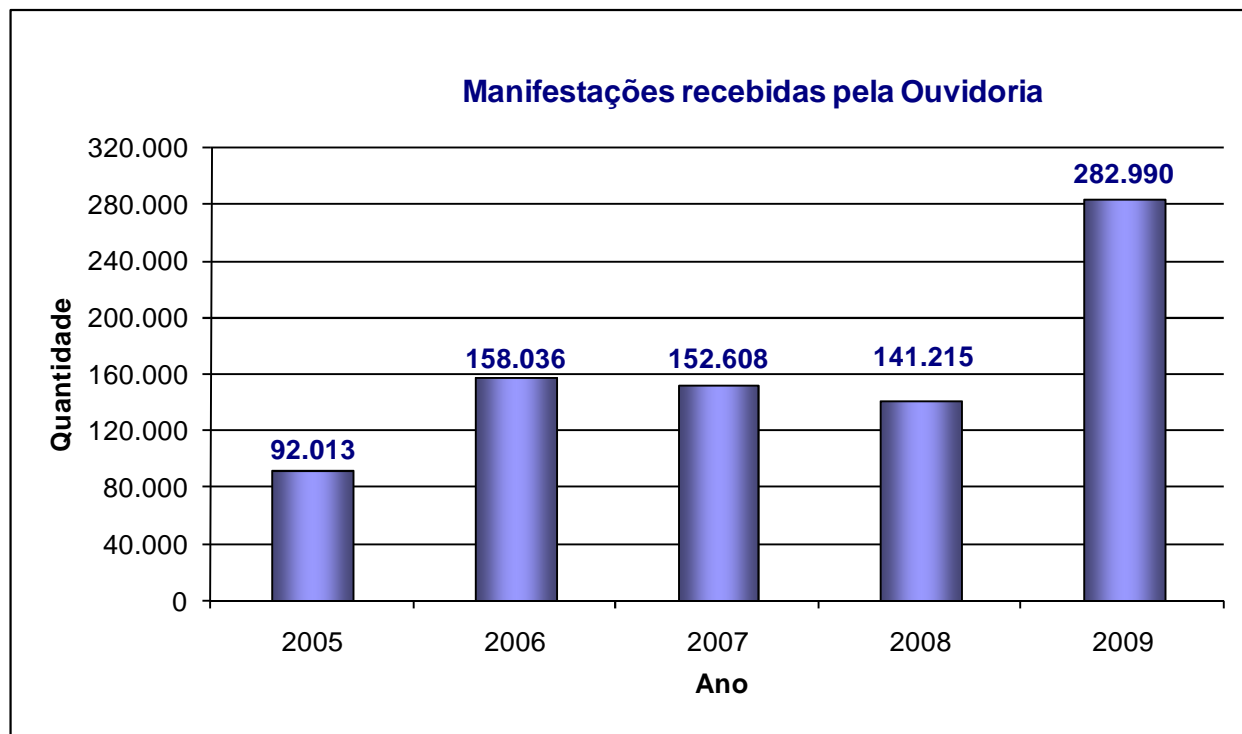
A atuação da Ouvidoria não se resume ao mero recebimento de manifestações. É também o setor responsável pela confiabilidade dos registros, encaminhamento para análise e qualidade das respostas a todas as manifestações, assegurando que o ciclo completo da mensagem se cumpra com excelência, qual seja:

- Disponibilizar ao cidadão-usuário adequados meios de contato com a Agência, proporcionando facilidade de acesso, cordialidade, qualidade e celeridade no atendimento;

- Dispor de um sistema e banco de dados eficientes para registro e tratamento de todas as manifestações, capaz de gerar relatórios gerenciais de controle e acompanhamento que subsidiem todos os setores da Agência;
- Dispensar o adequado tratamento a cada manifestação, encaminhando, quando necessário, ao setor competente para análise, resposta e providências;
- Acompanhar o andamento das manifestações e interagir com os setores no sentido de obter celeridade e qualidade nas respostas que serão encaminhadas aos interessados.
- Realizar o aprimoramento contínuo de seus processos, por exemplo, adequando-se às novas tecnologias e promovendo treinamento e capacitação do pessoal.

O atendimento em linhas gerais

Em dezembro a Ouvidoria atingiu a marca de 1.000.000 de atendimentos desde sua criação, sendo que 72% desse total foi realizado na atual gestão da Ouvidoria, iniciada em dezembro de 2005.



O aumento de 100% no volume total de manifestações registradas em 2009 em relação ao ano anterior é justificado pela terceirização e início das operações da nova central de atendimento, que corroborou sobremaneira com a melhoria do atendimento ao cidadão-usuário, evidenciando a existência de uma demanda não atendida. Há muito tempo apontávamos a necessidade de contratação de empresa especializada na prestação desses serviços e, embora trabalhássemos no limite de nossa capacidade, eram recorrentes as queixas sobre a dificuldade de contato telefônico.

Desde a efetiva implantação e início das operações da nova central de atendimento, em 9 de fevereiro de 2009, temos observado relevante aumento no quantitativo de registros efetuados, justificado em parte pelo atendimento ininterrupto (7 dias por semana e 24 horas por dia) pelo telefone gratuito 0800, o principal meio de comunicação da Agência. Do início das operações da central até 31 de dezembro foram atendidas 306.055 chamadas telefônicas pelo 0800, sendo que 83% desse volume resultou, efetivamente, em manifestações registradas. O restante (17%) corresponde a enganos, trotes e encerramentos da chamada por iniciativa dos próprios cidadãos, após o início do atendimento humano, mas antes de qualquer interação com fornecimentos de dados.

Entre outras vantagens da terceirização, podemos destacar também o redimensionamento e a realocação do quantitativo de profissionais responsáveis pelos demais meios de comunicação com a Agência; a capacitação periódica e sistemática de todos os colaboradores envolvidos na operação, visando maximizar seu conhecimento técnico e aptidão para o relacionamento interpessoal com o cidadão-usuário; a utilização de mecanismos de feedback e motivação para o aperfeiçoamento contínuo dos profissionais; e a geração de relatórios operacionais periódicos dos níveis de atendimento, que subsidiam o acompanhamento, análise e controle diário, mensal e anual dos indicadores.

As mudanças implementadas vão ao encontro do Decreto nº 6523/2008, que, embora não tenha fixado regras específicas para a administração pública, criou normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC das empresas reguladas.

A Ouvidoria no Planejamento Estratégico da ANTT

No mês de maio a Agência iniciou a implantação do Processo de Gestão Estratégica, para delimitar os objetivos a serem atingidos até 2012. Nossa participação está pontuada em diversos projetos estruturantes, representando o olhar do cidadão-usuário nas decisões e ações que visam aos objetivos estratégicos. Em especial, atuamos de forma mais expressiva no Projeto intitulado “Aprimoramento dos Sistemas de Ouvidoria e Implantação do Call Center”, composto pelas seguintes etapas:

- Implantação de um novo sistema gerencial: esse sistema otimizará o registro e tratamento de todas as manifestações e contribuirá para a desburocratização de procedimentos, incorporação de novos conhecimentos, redução de custos e facilitação do processo decisório dos gestores. A inovação proporcionará o tratamento integrado de todos os registros (independentemente do canal de entrada) e dispõe de funcionalidades que possibilitarão ações baseadas no conceito de Customer Relationship Management – CRM. Assim, a solução proposta visa a aproximar a sociedade da Agência, tornando o atendimento ainda mais pessoal e, na medida do possível, dirigido às necessidades específicas do cidadão, internalizando o conceito “Fale com o Ouvidor”.
- Recebimento de chamadas oriundas de celulares;
- Definição de prazo para atendimento às demandas dos cidadãos-usuários encaminhadas à Ouvidoria e submetidas à análise de outros setores da Agência.
- Automatização dos protocolos de contribuições para audiências e consultas públicas: implementar um mecanismo automático para registro das contribuições dos cidadãos-usuários para audiências/consultas públicas.

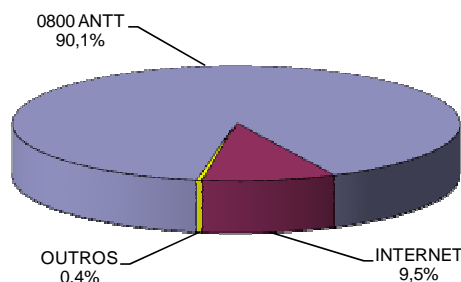
- Integração entre a central de atendimento e os postos de fiscalização da ANTT: proporcionar atendimento imediato a alguns tipos de reclamações de usuários, acionando os fiscais para apuração das irregularidades em tempo real.

Meios de comunicação utilizados

Mantendo a tendência histórica dos anos anteriores, o principal meio de comunicação utilizado pelos cidadãos-usuários foi o telefone 0800, que desde fevereiro funciona ininterruptamente e representa cerca de 90% de todas as manifestações registradas. As interações realizadas por meio da internet corresponderam a quase 10% do total.

Nesse tópico é importante destacar que o volume de registros efetuados pelo 0800 em 2009 aumentou cerca de 10 pontos percentuais em relação a 2008 (naquele ano, esse canal recebeu quase 80% de toda demanda). Resultado inverso foi observado na participação da internet: em 2008, esse canal correspondeu a aproximadamente 19% de todos os contatos realizados e, em 2009 houve uma redução de quase 10 pontos percentuais, apresentando uma participação de 9,5%. Observa-se, portanto, que houve uma migração de contatos da internet para o 0800, o que se justifica pela terceirização da central de atendimento que eliminou a demanda reprimida e passou a acolher chamadas durante 24 horas por dia e sete dias por semana.

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2009
0800 ANTT		254.857
INTERNET	FALE CONOSCO	16.048
	E-MAIL	6.980
	ATENDIMENTO ONLINE	3.977
CARTA		418
FORMULÁRIO POSTAL		387
ATENDIMENTO PRESENCIAL		305
TELEFONE		10
FAX		8
TOTAL		282.990



Em 2010, cremos que haverá um incremento ainda maior na utilização do telefone gratuito devido à contratação de serviços de telecomunicações que

possibilitarão o recebimento de chamadas originadas de telefones móveis nacionais. Em virtude da importância e da representatividade das interações realizadas pelo telefone, estamos avaliando também a possibilidade de, futuramente, substituir o 0800 por um número tridígito, para facilitar a divulgação e memorização desse meio de contato.

No tocante aos acessos via internet, destaca-se a implantação do atendimento on-line em setembro, também conhecido como chat. O objetivo desse canal é proporcionar à sociedade uma ferramenta inovadora e ágil para a comunicação com a Agência por meio de textos que são lidos e respondidos em tempo real pelos atendentes. A principal vantagem para a ANTT é a possibilidade de estabelecer com os cidadãos-usuários mais um canal moderno e de alta tecnologia, que visa especialmente atender às demandas das pessoas com deficiência auditiva e/ou da fala.

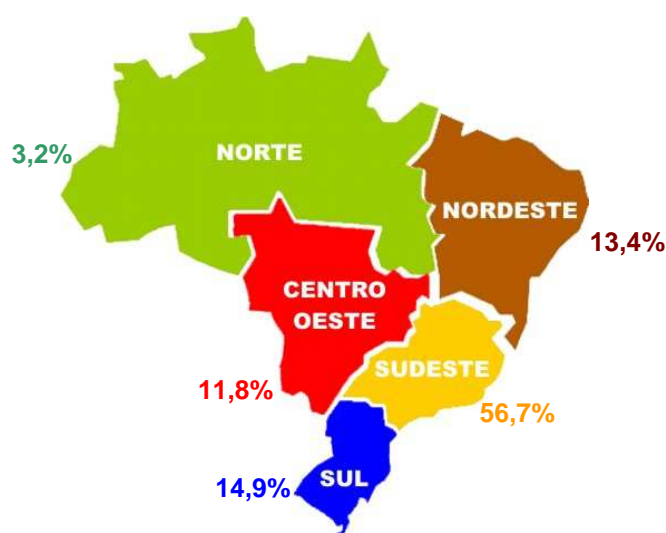
De acordo com informações do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, divulgadas no Suplemento da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) 2008, sobre Acesso à Internet e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal, *“em três anos o percentual de brasileiros de dez anos ou mais de idade que acessaram ao menos uma vez a internet pelo computador aumentou 75,3%, passando de 20,9% para 34,8% das pessoas nessa faixa etária, ou 56 milhões de usuários. A proporção dos que tinham telefone celular para uso pessoal passou de 36,6% para 53,8% da população de dez anos ou mais de idade, sendo que, para 44,7% dessas pessoas (ou cerca de 38,6 milhões de brasileiros), o celular era o único telefone para uso pessoal.”*

Portanto, os resultados dessa pesquisa corroboram com nossa percepção de que novas ferramentas para contato do cidadão via internet (como chat) e celular representam eficientes mecanismos de aproximação da Agência com a sociedade.

O volume de atendimentos presenciais apresentou um aumento de mais de 50% em relação a 2008. Em parte, atribuímos esse acréscimo à comunicação visual externa do edifício-sede, facilitando a identificação da Agência pelos transeuntes. Também merece registro a inauguração da Sala do Cidadão, anunciada no Relatório

de 2008 como um de nossos projetos. Após uma reestruturação de layout da Ouvidoria, o novo espaço privativo foi criado em maio para a realização de atendimentos presenciais com toda infraestrutura necessária. A Sala do Cidadão funciona de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

Distribuição das manifestações por região do Brasil



Obs.: para o cálculo desses percentuais foram desconsiderados os registros de origem internacional e aqueles em que os cidadãos-usuários não informaram a UF.

Em relação a 2008, houve redução no percentual de cidadãos que se declararam residentes/domiciliados nas regiões norte, nordeste e sul e aumento na proporção daqueles que informaram região sudeste. Não foi observada variação significativa para a região centro-oeste:

REGIÃO	% EM 2008	% EM 2009	VARIAÇÃO
SUDESTE	52,6%	56,7%	↑↑
SUL	16,0%	14,9%	↓↓
NORDESTE	15,5%	13,4%	↓↓
CENTRO-OESTE	11,9%	11,8%	↔
NORTE	4,0%	3,2%	↓↓

Com o objetivo de ouvir as comunidades e propor ações preventivas e corretivas junto às áreas competentes da Agência, implementamos em caráter experimental a Ouvidoria itinerante, com visitas a municípios que apresentam problemas críticos para analisar a situação *in loco* dos ônibus nos terminais rodoviários de passageiros, trechos de rodovias concedidas, praças de pedágio, passagens de nível de ferrovias concedidas, etc.

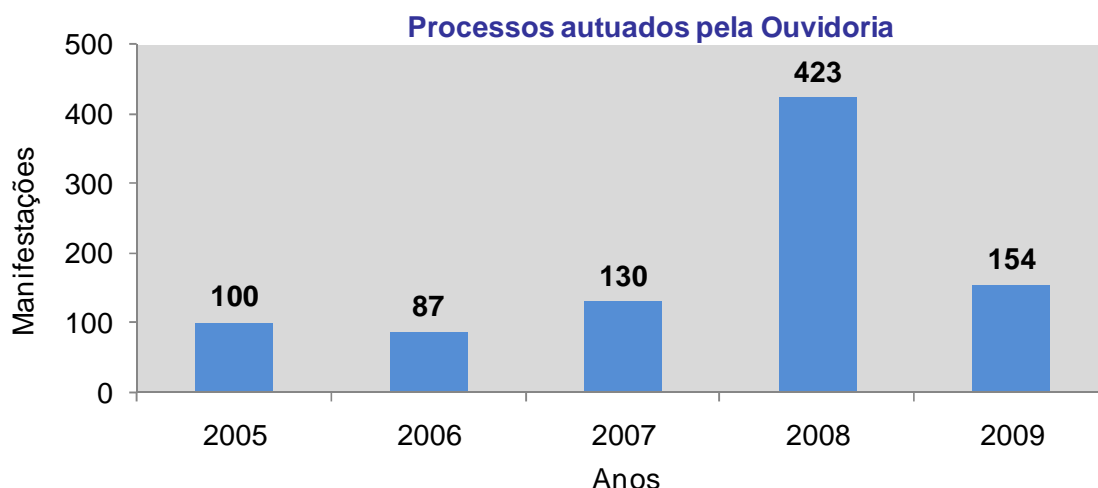
Tipos de manifestação

Apesar do aumento substancial no quantitativo de chamadas, a proporção entre os tipos de manifestação manteve-se similar à observada nos anos anteriores. Os pedidos de informação representaram 91% do total, seguidos das reclamações, que corresponderam a 7,9%.

TOTAL							
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	Variação 2009 x 2008	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	80.666	144.252	140.234	127.098	257.747	↑↑	102,8%
RECLAMAÇÃO	10.212	11.695	10.781	12.381	22.308	↑↑	80,2%
SUGESTÃO	233	1.307	761	1.211	2.248	↑↑	85,6%
ELOGIO	902	782	832	525	687	↑↑	30,9%
TOTAL	92.013	158.036	152.608	141.215	282.990	↑↑	100,4%

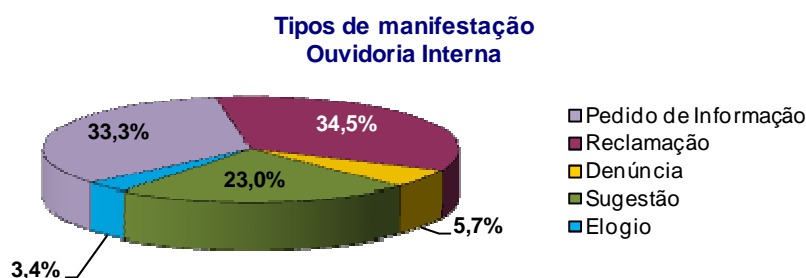
Processos administrativos

Foram autuados pela Ouvidoria 154 processos administrativos, um resultado 64% inferior ao ano passado. Essa redução é justificada pela mudança de um procedimento interno que agilizou o trâmite das ocorrências, pois atualmente, a própria área responsável providencia a abertura do processo quando recebe as reclamações. Destacamos também que nos foram tramitados 205 processos autuados por outros setores da Agência e 1.152 documentos relativos a manifestações de usuários que demandaram análise e elaboração de respostas.



A Ouvidoria e os servidores da ANTT

A Ouvidoria Interna foi criada com o principal objetivo de disponibilizar a todos os colaboradores da Agência um canal centralizado e formal, via intranet, para enviarem manifestações e expressarem sua opinião sobre diversos aspectos do ambiente de trabalho, inclusive por meio de pesquisas periódicas. Os assuntos por eles abordados são os mais diversos e, em qualquer caso, são retransmitidos para análise e providências do setor competente. Após um ano de atuação, observamos que esse canal tem um importante papel na comunicação entre os diferentes setores, níveis hierárquicos e, ainda, entre a administração central e unidades regionais. Embora satisfeitos com a participação dos servidores, cremos que ela pode ser bastante ampliada. As 87 manifestações recebidas estão tipificadas no gráfico abaixo:



Recomendação da Ouvidoria: para o aprimoramento do canal em 2010 recomendamos que sejam realizadas campanhas de divulgação com dois objetivos paralelos: o primeiro, voltado aos servidores, para que haja maior conscientização sobre a importância de suas manifestações para efetivas melhorias no ambiente de trabalho. O segundo, voltado para os gestores, para que internalizem a importância de dispensar atenção e resposta ágil às demandas destinadas ao seu setor.

A Ouvidoria e os demais setores da ANTT

Esta seção é dedicada à análise da participação de todos os setores da Agência em nossos resultados. Conforme já reportamos em nossos relatórios anteriores, um dos grandes desafios é promover uma maior compreensão do papel da Ouvidoria e sensibilizar todos os gestores sobre a importância de dispensar atendimento célere e preciso às demandas externas e internas dos usuários. A Ouvidoria respondeu e solucionou diretamente 95% de todas as manifestações registradas (268.515), sem a necessidade de realizar consultas pontuais a outros setores. Esse percentual elevado, observado também em anos anteriores, evidencia que a central de atendimento consegue atuar com relativa autonomia, uma vez que a maior parte das interações é composta por pedidos de informação de baixa complexidade, respondíveis com modelos de respostas previamente definidos pelas áreas responsáveis. As demais manifestações, cerca de 5% (14.475), careceram de encaminhamento aos setores competentes, devido ao seu teor mais complexo ou menos recorrente, ou, ainda, por tratarem de reclamações contra os serviços prestados pelas empresas reguladas, que necessariamente requerem o encaminhamento às áreas responsáveis pela fiscalização.

Em decorrência da modificação do Regimento Interno da Agência e de sua estrutura organizacional, com essenciais mudanças de funções e competências, este ano não será possível apresentar o comparativo de desempenho das principais áreas

em relação ao ano anterior. A tabela abaixo demonstra que a Superintendência de Fiscalização - SUFIS recebeu a maior parte das manifestações enviadas para consulta.

CONSULTAS EFETUADAS EM 2009	
SETOR	Nº DE CONSULTAS
SUFIS	4.003
SUPAS	3.157
SUCAR	2.853
SULOG	1.749
SUINF	1.744
COESP	388
SUAFI	212
ASCOM	97
SUEXE	97
SUEPE	53
COREG	46
PRG	29
SUREG	17
DG	12
URMG	2
URCE	1
URRJ	1
URRS	1
URSP	1
Outras	12

Recomendação da Ouvidoria: no caso das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria, que prescindem da intervenção pontual da área técnica, nossa recomendação é de que as Superintendências estabeleçam uma comunicação eficiente conosco no sentido de nos notificar previamente sobre toda e qualquer mudança procedimental ou de legislação que afetem os interesses dos cidadãos-usuários. Não raro tomamos ciência de importantes modificações normativas por meio da publicação oficial, quando não há mais tempo hábil para a preparação e treinamento prévio da equipe de atendimento às novas situações ou exigências. Ainda nesse sentido, é preciso que os setores mantenham-se continuamente comprometidos com a atualização dos modelos de resposta utilizados nos atendimentos. Assim, quanto às manifestações encaminhadas para consulta, que

requerem análise ou atuação técnica, acreditamos que seja necessária uma mudança cultural para três questões:

1º) Tempo médio de resposta às demandas dos cidadãos-usuários encaminhados pela Ouvidoria: hoje o prazo médio de resposta é muito elevado e, em muitos casos, transcende um período considerado exequível. Assim, embora saibamos da sobrecarga de trabalho dos setores, cremos que deve ser priorizada a responsabilidade assumida com o cidadão: trata-se de um dever nosso e um direito da sociedade. Além disso, a imagem de toda Agência fica comprometida quando o demandante interpreta a morosidade como ineficiência do órgão regulador.

2º) Participação da Ouvidoria nas decisões: é de suma importância a presença de representantes da Ouvidoria nas discussões realizadas pelas áreas técnicas, sempre que for tratada matéria afeta aos interesses de cidadãos-usuários. As informações contidas no universo de manifestações registradas podem servir como importantes subsídios para as decisões de gestão das áreas finalísticas, orientando as ações para os pontos críticos ou positivos dos serviços prestados pelas empresas e da atuação da Agência em seu papel regulador e fiscalizador.

3º) Planejamento das ações pautado nos dados da Ouvidoria: consoante o disposto no item anterior, temos muito a contribuir com informações para subsidiar as áreas técnicas no planejamento. As reclamações recorrentes ou reiteradas dos usuários contra determinada empresa podem evidenciar a presença de irregularidades que precisam ser sanadas. Assim, para que haja uma mudança de paradigma, uma das ações no planejamento estratégico da Agência é a criação de um instrumento normativo que definirá critérios e prazos para resposta às demandas dos cidadãos-usuários. Além disso, será realizado um trabalho de sensibilização interna sobre as reais funções inerentes à figura do Ouvidor, que não tem como objetivo auditar os trabalhos dos colegas, mas estimular a contínua melhoria da qualidade dos serviços prestados ao público fornecendo dados quantitativos e qualitativos sobre o ponto de vista da sociedade.

A Ouvidoria nas audiências e consultas públicas

Na qualidade de setor responsável pelo recebimento, registro e encaminhamento das contribuições, anualmente temos um papel relevante nas audiências e consultas, assegurando que todas as manifestações sejam devidamente cadastradas e disponibilizadas aos respectivos presidentes e secretários para elaboração das análises e dos relatórios. Cientes da relevância dessa atribuição, estudamos a implementação de mecanismos para automatizar a protocolização de tais mensagens. Essa é uma das iniciativas do setor no contexto do planejamento estratégico da ANTT, que auxiliará na redução do trabalho operacional de cadastramento das contribuições. Destaca-se também que em 10 de fevereiro foi publicada a Resolução ANTT nº 3026/2008, que estabelece novos procedimentos referentes às audiências e consultas públicas no âmbito da ANTT, cuja elaboração contou com a participação ativa da Ouvidoria.

Ao longo do ano, a ANTT realizou cinco audiências públicas e três consultas pública (uma delas iniciada em 2008):

AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS REALIZADAS EM 2009		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES*
Audiência Pública nº 099/2009	Apólice de seguro de acidentes pessoais e de responsabilidade civil em trens comemorativos	1
Audiência Pública nº 100/2009	Fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC nos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, de transporte ferroviário de passageiros ao longo do Sistema Nacional de Viação e de exploração da infraestrutura das rodovias federais em regime de concessão regulados pela ANTT	69
Audiência Pública nº 101/2009	Estabelece a utilização de tabelas tarifárias em função da distância para o transporte de combustíveis do serviço público de transporte ferroviário de cargas, prestado pelas concessionárias América Latina Logística Malha Sul S.A., Transnordestina Logística S.A. e Ferrovia Centro-Atlântica S.A.	5
Audiência Pública nº 102/2009	Altera a forma de apresentação das tabelas de tarifas de referência do serviço de transporte ferroviário de cargas e de passageiros, substituindo os valores das tarifas máximas para os diversos intervalos de distância de transporte por sua respectiva fórmula de cálculo da tarifa de referência.	8
Audiência Pública nº 103/2009	TAV Brasil - Processo de licitação da concessão dos serviços de transporte ferroviário de passageiros por um sistema de trem de alta velocidade entre as cidades do Rio de Janeiro e Campinas, envolvendo os estudos de viabilidade, as minutas do Edital de Licitação e do Contrato de Concessão.	11
Consulta Pública nº 001/2008	Projeto da Rede Nacional de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros (ProPass - Brasil)	431
Consulta Pública nº 001/2009	Proposta de alteração de localização de Praça de Pedágio na Concessão Rio Teresópolis - CRT	111
Consulta Pública nº 002/2009	Projeto de implantação do Trem de Alta Velocidade - TAV que ligará as cidades do Rio de Janeiro, São Paulo e Campinas.	1.338

* Obs: total de sugestões (contribuições), pedidos de informação, reclamações e elogios sobre as audiências e consultas públicas.

Trem de Alta Velocidade - TAV

Pela análise da tabela acima, observa-se que foram recebidas 1.339 contribuições apenas para a Consulta Pública nº 002/2009 (relativa ao projeto de implantação do Trem de Alta Velocidade – TAV para o transporte de passageiros entre as cidades do Rio de Janeiro, São Paulo e Campinas). Assim, esse foi o tema que provocou o maior volume de contribuições recebidas pela ANTT, até o final do ano, dentre as audiências e consultas públicas já realizadas. Cumpre ressaltar também a designação do Ouvidor para atuar como presidente da Audiência Pública nº 103/2009, relativa ao Trem de Alta Velocidade – TAV. Essa audiência teve início em dezembro e contou com sete sessões presenciais: Rio de Janeiro/RJ, São Paulo/SP, Campinas/SP, Brasília/DF, São José dos Campos/SP, Aparecida do Norte/SP e Barra Mansa/RJ.

Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC nas empresas reguladas

Entre os dias 10 e 20 de fevereiro a ANTT realizou a Audiência Pública nº 100/2009, na modalidade Intercâmbio Documental, com o objetivo de tornar pública e colher sugestões à Proposta de Resolução que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC nos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, de transporte ferroviário de passageiros ao longo do Sistema Nacional de Viação e de exploração da infraestrutura das rodovias federais em regime de concessão regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT.

Em virtude de modificações relevantes no texto da proposta, decorrentes das contribuições das áreas técnicas da Agência, a Procuradoria-Geral da ANTT sugeriu a realização de nova audiência para o recebimento de sugestões sobre a minuta de Resolução alterada. Em atenção aos princípios da eficiência e da economicidade, consultamos a referida Procuradoria sobre a possibilidade jurídica de reabertura da Audiência Pública nº 100/2009, em vez da realização de novo evento. Aquele setor se manifestou favoravelmente à reabertura proposta, a qual foi realizada no período de 28

de setembro e 8 de outubro. No final do ano, o Relatório da Audiência estava em fase de conclusão, por requerer um trabalho criterioso dos setores envolvidos na indicação de todas as contribuições apresentadas, as respectivas análises técnicas, e as razões de seu acolhimento ou rejeição. Desde então, acompanhamos todo o trâmite do processo em questão, interagindo com os setores envolvidos para que haja a maior celeridade possível na publicação da Resolução.

Transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros

Em números absolutos, a quantidade de manifestações sobre o transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, incluindo o semi-urbano, aumentou 73% em relação ao ano anterior. O significativo crescimento comparativamente a 2008 é justificado principalmente, como já mencionado, pela terceirização da central de atendimento.

Transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros (exceto semi-urbano)

Tipos de manifestação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (exceto semi-urbano a partir de 2007)							
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	Variação 2009 x 2008	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	41.514	108.163	83.975	65.139	108.225	↑↑	66,1%
RECLAMAÇÃO	7.869	11.012	6.802	6.501	14.488	↑↑	122,9%
SUGESTÃO	79	165	103	91	281	↑↑	208,8%
ELOGIO	49	37	30	321	398	↑↑	24,0%
TOTAL	49.511	119.377	90.910	72.052	123.392	↑↑	71,3%

Principais motivos de manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (exceto semi-urbano)	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Serviços das empresas	44.894
Estatuto do idoso	15.396
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	14.776
Cadastramento	9.353
Sistema de autorização via internet	7.004

- **Serviços das empresas**

Como observado em 2008, os pedidos de informação sobre os serviços das empresas são os mais freqüentes, e representam, principalmente, solicitações relativas às empresas e respectivas linhas, seções e valores de passagens. Recomendação da Ouvidoria: evidentemente, muitas pessoas não têm acesso à internet e, portanto, precisam recorrer a outros canais (como telefone 0800) para obter as informações de que necessitam. No entanto, constatamos que muitos dos cidadãos que possuem computador e acesso à rede mundial, por desconhecimento ou por não localizarem a página de pesquisa às empresas e linhas no site da Agência, entram em contato com a central de atendimento. Assim, sugerimos que a opção de consulta às empresas (linhas, horários, tarifas, etc.) seja disponibilizada de forma mais visível e acessível no endereço eletrônico da ANTT.

- **Gratuidade do idoso e das pessoas com deficiência**

Também observamos elevado volume de dúvidas quanto aos benefícios do idoso e das pessoas com deficiência. Em geral, os interessados desconhecem as exigências e requisitos para obtenção de gratuidade. Recomendação da Ouvidoria: diante do exposto, mantemos nossa sugestão de que seja realizada maior divulgação desses programas sociais por meio de campanhas educativas, em todo território nacional. As iniciativas orientadoras devem utilizar mídias acessíveis ao cidadão idoso ou portador de necessidades especiais e com linguagem clara que aproxime o poder público dos interessados.

O Projeto de Lei nº 709, de 2007, de autoria do Deputado Onyx Lorenzoni, dispõe sobre a alteração da Lei nº 8.899/1994, no que se refere à *“concessão da gratuidade no transporte interestadual de passageiros para o acompanhante, comprovadamente carente, da pessoa portadora de deficiência que não tiver o discernimento necessário para a prática dos seus atos, para exprimir sua vontade ou tiver desenvolvimento mental incompleto”*. Esta Ouvidoria compartilha o entendimento sobre a necessidade de tal iniciativa, mas não apenas para portadores de necessidades especiais, devendo ser extensiva às pessoas amparadas pelo benefício

do idoso (baixa renda e idade igual ou superior a sessenta anos), que tenham as mesmas limitações elencadas anteriormente.

A concessão da gratuidade aos acompanhantes visaria ao atendimento de uma parcela da sociedade já sacrificada pelas limitações financeiras e que necessita de acompanhamentos médicos, muitas vezes, em estados distintos de sua residência. Os beneficiários que têm discernimento limitado requerem invariavelmente o auxílio de outra pessoa para a realização das atividades mais simples do cotidiano. Não há como pretender que alguém nessas condições viaje desacompanhado, por exemplo, para a realização de tratamentos de saúde.

Não obstante, há que se atentar para os custos incorridos na concessão de gratuidades. A nosso ver, tais custeios devem receber aporte do poder público, ou invariavelmente ocasionam ônus às empresas, que o repassam aos valores das tarifas. Assim, o aumento no valor das passagens onera os demais passageiros, que, freqüentemente, pertencem a classes menos favorecidas da população. É preciso que o poder público desenvolva estratégias e preveja a fonte de custeio para a ampliação do benefício, sob pena de se criar um impacto social para solucionar outro.

○ **Cadastramento**

Outro motivo de pedidos de informação muito freqüente é o “cadastramento”, cuja maior parcela corresponde a dúvidas para cadastrar empresas de fretamento na ANTT, em especial no tocante aos prazos para análise da documentação. Como já apontado anteriormente em nosso relatório, a questão controversa relativa à contagem de prazo está justamente nos termos da Resolução nº 1.166, de 5 de outubro de 2005, que regula o transporte fretado de passageiros.

Em seu artigo 12, a referida norma estabelece que a análise do requerimento para a autorização da prestação do serviço e a emissão do Certificado de Registro para Fretamento – CRF serão efetivados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias. No entanto, permanece a dúvida sobre o início da contagem desse prazo: se do recebimento da documentação pelo protocolo-geral da ANTT ou pela gerência técnica responsável. Recomendação da Ouvidoria: devido às inúmeras dúvidas registradas

sobre o assunto, mantemos nosso posicionamento sobre a necessidade de se especificar, de forma clara para o cidadão, os critérios para a contagem do prazo de sessenta dias para a emissão do Certificado de Registro para Fretamento, quando não houver pendências na documentação.

- **Sistema de autorização via internet**

A solicitação de autorizações de viagem por meio da internet (site da ANTT) é uma facilidade inquestionável para as empresas de transporte fretado de passageiros. Não obstante, é freqüente o contato dos representantes das autorizatárias para o esclarecimento de dúvidas sobre preenchimento de campos e navegação geral no sistema. Também cabe ressaltar que houve muitos contatos em virtude de quedas de energia e manutenção do site, que ocasionaram indisponibilidade do sistema. Recomendação da Ouvidoria: as manutenções do site da ANTT muitas vezes ocorrem em datas/horários críticos, como na sexta-feira, dia da semana em que há maior demanda para emissão de autorizações de viagens. Como tais autorizações apenas podem ser feitas por meio do endereço eletrônico da Agência, sugerimos, quando possível, que sejam observados os momentos mais oportunos para a indisponibilidade parcial ou total do sistema; além da disponibilização de uma equipe técnica plantonista para sanar eventuais problemas. O objetivo é a minimização dos problemas de acesso ao sistema pelas empresas e, conseqüentemente, o não comprometimento da própria prestação do serviço ao usuário.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (exceto semi-urbano)	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Mau atendimento/Descortesia	3.269
Falta de pontualidade	1.947
Manutenção	1.878
Restrições no sistema de autorização de viagens	1.232
Conforto	1.027

Os três principais motivos de reclamações sobre o transporte rodoviário de passageiros são os mesmos do ano anterior: mau atendimento/descortesia, falta de

pontualidade e manutenção dos veículos, evidenciando que o cidadão-usuário não percebeu melhora nesses itens da prestação do serviço, de um ano para outro.

- **Restrições no sistema de autorizações de viagens**

Destaca-se o surgimento de um novo motivo no rol das cinco principais reclamações: os problemas para acesso ao sistema de autorizações de viagem pela internet. Na mesma linha do comentário já redigido no tópico sobre os pedidos de informação mais recorrentes, as indisponibilidades do sistema de autorização de viagens em virtude de manutenções no site da ANTT ocasionaram também inúmeras queixas por parte das autorizatárias. Recomendação da Ouvidoria: reiteramos, portanto, nosso entendimento de que as manutenções do site da ANTT devem ocorrer em dias e horários menos prejudiciais às empresas que dependem da estabilidade do sistema para emissão de autorizações.

Embora não tenham figurado entre os cinco principais motivos de reclamação, alguns assuntos merecem destaque:

- **Higiene dos veículos**

Muito recorrentes são as queixas sobre as condições de higiene dos veículos, que totalizaram 81 registros. A maior parte deles é referente às condições dos banheiros dos ônibus. No entanto, trata-se de um assunto complexo, pois, ainda que a empresa garanta a higienização antes da partida do veículo e nos pontos de apoio, não há garantias de que os passageiros manterão o ônibus limpo no transcorrer do percurso.

- **Descumprimento do Estatuto do Idoso**

As queixas sobre recusa das permissionárias em conceder a gratuidade ao idoso, neste ano, não figuraram entre os cinco principais motivos, mas ainda representam volume significativo de contatos. Ao todo, foram 751 reclamações registradas sobre o assunto. Recomendação da Ouvidoria: como comentado anteriormente, sugerimos a

ampliação de campanhas educativas e orientadoras, para que os idosos tenham plenos conhecimentos de seus direitos e das exigências para obtenção do benefício.

- **Comprometimento de segurança**

As queixas relativas a comprometimento de segurança dos veículos somaram 643, com destaque para a ausência de cintos de segurança para os passageiros. Reiteramos que, embora o passageiro tenha assegurado pelo Decreto 2.521/98 o direito de ser transportado com segurança, o art. 2º da Resolução n.º 14/98 do Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN estabelece a não exigência de cinto de segurança nos ônibus produzidos até 1º de janeiro de 1999. Recomendação da Ouvidoria: novamente, ratificamos o entendimento de que o conceito de segurança em transportes rodoviários de passageiros é indissociável do uso de cintos de segurança. Portanto, é necessário proceder a uma reavaliação da norma, determinando-se que o cinto de segurança seja equipamento obrigatório em todos os veículos em circulação.

- **Pontos de parada/de apoio**

Foram registradas 89 reclamações de usuários sobre as condições físicas e serviços oferecidos pelos pontos de parada/apoio nas estradas. Embora a administração dos pontos de parada não seja competência da agência reguladora, as empresas precisam da anuência da ANTT para os locais escolhidos como pontos de parada. Recomendação da Ouvidoria: o direito do usuário de viajar com conforto está também estritamente relacionado com o estado de conservação dos pontos de parada e com as características dos serviços neles prestados, como: qualidade e segurança alimentar das refeições oferecidas, limpeza dos banheiros, presença de telefones públicos, etc. Portanto, visando ao conforto dos passageiros, sugerimos que a ANTT proceda à avaliação de requisitos mínimos de adequação dos pontos de parada (antes de anuir sua inclusão no itinerário da empresa) e ao posterior acompanhamento.

- **Bilhete de passagem**

As reclamações relativas a problemas com o bilhete de passagem somaram 162 registros, com destaque para seu prazo de validade. De acordo com a Lei nº 11.975/2009, os bilhetes adquiridos no transporte coletivo rodoviário de passageiros intermunicipal, interestadual e internacional terão validade de 1 (um) ano, a partir da data de sua emissão, independentemente de estarem com data e horário marcados. No entanto, não raro os cidadãos entram em contato com a central de atendimento para registrar queixas sobre o descumprimento do referido dispositivo legal pelas empresas de transporte. Recomendação da Ouvidoria: a regulamentação da Lei pela ANTT, assunto que está em análise na área técnica competente, contribuirá para a coibição de práticas indevidas pelas empresas reguladas, no que tange à validade dos bilhetes de passagem.

- **Veículo diferente do contratado**

As reclamações sobre realização de viagem em ônibus com características distintas daquelas contratadas no ato da compra do bilhete (por exemplo, ônibus convencional, executivo, leito) totalizaram 208 registros. Entre os dias 24 de junho e 8 de julho de 2008, a ANTT realizou Audiência Pública nº 088/2008, na modalidade Intercâmbio Documental, com o objetivo de colher contribuições relativas à proposta de Resolução que define os serviços regulares e suas características, e especificações e padrões técnicos a serem observados nos ônibus utilizados nos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. Recomendação da Ouvidoria: a publicação da Resolução que foi objeto da audiência esclarecerá uma série de dúvidas dos cidadãos a respeito de seus direitos no que se refere às características dos veículos utilizados nas viagens.

Transporte rodoviário semi-urbano de passageiros

Tipos de manifestação

Diferentemente do que ocorre no transporte rodoviário de passageiros em distâncias superiores a 75 km, as reclamações relativas ao transporte semi-urbano superam os pedidos de informação. Observa-se também que, em virtude da terceirização da central de atendimento e da maior capacidade de acolhimento das demandas, houve um aumento de mais de 200% em relação a 2008 nas manifestações sobre o semi-urbano.

TRANSPORTE SEMI-URBANO					
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2007	2008	2009	Variação 2009 x 2008	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	52	113	414	↑↑	266,4%
RECLAMAÇÃO	359	567	1.711	↑↑	201,8%
SUGESTÃO	1	4	15	↑↑	275,0%
ELOGIO		1	3	↑↑	200,0%
TOTAL	412	685	2.143	↑↑	212,8%

Principais motivos de manifestações

Os pedidos de informação sobre o transporte semi-urbano são bastante similares àqueles registrados no transporte em distância superior a 75 km, representando basicamente dúvidas sobre o benefício do idoso e do portador de necessidades especiais e sobre a prestação de serviço pelas empresas reguladas.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS SEMI-URBANO	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Serviços das empresas	219
Estatuto do idoso	121
Normas ou informações da ANTT	55
Legislação	10
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	6

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS SEMI-URBANO	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Mau atendimento/Descortesia	422
Falta de pontualidade	284
Descumprimento itinerário/linha	195
Manutenção	188
Superlotação	142

O transporte semi-urbano apresenta características bastante peculiares em relação àquele utilizado para o percurso em longas distâncias. Por ser um serviço que transpõe os limites de Estado, do Distrito Federal, ou de Território em extensão igual ou inferior a setenta e cinco quilômetros, com características de transporte rodoviário urbano, é um tipo de transporte utilizado essencialmente para o deslocamento diário das cidades-dormitório em direção a outros municípios, por motivo de estudo ou trabalho.

Assim, os passageiros ficam mais suscetíveis aos problemas da prestação do serviço que, quando recorrentes, ensejam um grande volume de reclamações. Em virtude de suas particularidades, o transporte semi-urbano tem como principais motivos de reclamações, por exemplo, a falta de pontualidade e a superlotação (os usuários podem viajar em pé). Portanto, os aspectos de demanda e sazonalidade não se equivalem aos de outras linhas interestaduais.

Já temos reportado em relatórios anteriores que a insatisfação dos usuários de serviços semi-urbanos é uma constante. As queixas se tornam ainda mais efusivas no período do reajuste anual de tarifas, pois os cidadãos alegam não observar reais melhorias no transporte que justifiquem o maior valor das passagens. Recomendação da Ouvidoria: reiteramos o entendimento que a fiscalização do semi-urbano deve ser compartilhada com os governos estaduais e com o distrital, em virtude das características urbanas de um tipo de transporte que atende aos interesses sociais e econômicos de dois estados simultaneamente. Outra sugestão é a maior integração da Ouvidoria com a área de fiscalização, por meio do desenvolvimento de ações conjuntas que possibilitem o acionamento de fiscais no momento das ocorrências.

Resultados por empresa

Este item mostra o número de reclamações recebidas no decorrer de um ano, discriminadas por empresa:

Empresa	Qtde de reclamações
VIAÇÃO ANAPOLINA LTDA	903
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	875
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA	702
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	565
EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A	482
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	482
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA	472
CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO	454
VIAÇÃO COMETA S/A	446
UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A (UTIL)	399
NACIONAL EXPRESSO LTDA	382
EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSP E TURISMO	358
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A	341
REAL EXPRESSO LTDA	317
SILVA TUR-TRANSPORTES E TURISMO S/A	298
VIAÇÃO MOTTA LTDA	278
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	274
VIAÇÃO NOSSA SENHORA DE MEDIANEIRA LTDA	236
BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA	227
EXPRESSO GUANABARA S/A	202
EMPRESA DE FRETAMENTO	192
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A	185
EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A	182
REUNIDAS S/A - TRANSPORTES COLETIVOS	175
VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA	173
RÁPIDO PLANALTINA LTDA	167
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA	147
EMTRAM - EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA	132
VIAÇÃO NORDESTE LTDA	129
VIAÇÃO RODOCE LTDA	127
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA	125
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA	115
EMPRESA VIAÇÃO BONFIM S/A	112
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	109
VIAÇÃO AGUIA BRANCA S/A	106
VIAÇÃO SÃO GERALDO LTDA	106
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA	98
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB TRANSBRASIL	98
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA	89
EXPRESSO UNIAO LTDA	84
TRANSUL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA	81
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA	81
VIAÇÃO GARCIA LTDA	78
REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA	76

Empresa	Qtde de reclamações
ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIANGULO LTDA	76
VIAÇÃO SAMPAIO LTDA	76
VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A	70
LOURIVAL JOSE DA SILVA (AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE)	63
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	63
VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A	62
VIAÇÃO TRANSPIAUI - SÃO RAIMUNDENSE LTDA	61
BEL - TOUR TURISMO E TRANSPORTES LTDA	60
EMPRESA PRINCESA DO NORTE LTDA	59
EXPRESSO GARDENIA LTDA	58
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA	56
VIAÇÃO NOVA INTEGRACAO LTDA	56
VIAÇÃO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA	51
EXPRESSO KAIOWA LTDA	50
VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA	49
VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A	49
AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA	48
VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA	48
EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA	46
EXPRESSO DO SUL S/A	46
REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A	45
VIAÇÃO NACIONAL S/A	45
BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA	44
RÁPIDO FEDERAL VIAÇÃO LTDA	37
EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA	36
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	34
VIAÇÃO NASSER LTDA	33
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	32
EXPRESSO SÃO JOSE DO TOCANTINS LTDA	29
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	29
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA	28
EXPRESSO MARINGÁ LTDA	28
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA	28
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA	27
EXPRESSO ARAGUARI LTDA	27
RÁPIDO D'OESTE LTDA	27
RÁPIDO MARAJO LTDA	26
PLANALTO TRANSPORTES LTDA	24
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA (VMB-VIAÇÃO MONTES BELOS)	24
EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA	22
VIAÇÃO PLANALTO DE CAMPINA GRANDE LTDA	22
EMPRESA DE ÔNIBUS PASSARO MARROM LTDA	21
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	20
BARRATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	19
EXPRESSO ITAMARATI LTDA	19
EXPRESSO MAIA LTDA	19
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A	19
VIAÇÃO SÃO BENTO LTDA	19
EMPRESA MOREIRA LTDA	18
EXPRESSO CONTINENTAL LTDA	18
JOAO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	18
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	18

Empresa	Qtde de reclamações
EMPRESA SÃO CRISTOVAO LTDA	17
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA	17
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA	17
EXPRESSO MARLY LTDA	17
VIAÇÃO ESTRELA LTDA	17
VIAÇÃO PENEDO LTDA	17
COMÉRCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANÇA LTDA	16
RODOVIÁRIO E TURISMO SÃO JOSE LTDA	16
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS S/A	16
VIAÇÃO REAL ITA LTDA	16
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA UNIÃO LTDA	15
VIALUZ - VIAÇÃO LUZIANIA LTDA	15
BRISA ÔNIBUS S/A	14
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA PRINCESA LTDA	14
REALNORTE TRANSPORTES S/A	14
VIAÇÃO SERTANEJA LTDA	14
EMPRESA DE TRANSPORTES SÃO LUIZ LTDA	13
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA	13
VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	13
VIAÇÃO SÃO CRISTOVAO LTDA (MG)	13
ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	12
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA	12
VIAÇÃO CIDADE DO ACO LTDA	12
CORDEIRO, TRANSPORTE E TURISMO LTDA	11
EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA	11
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A	11
EXPRESSO VITÓRIA DO XINGU LTDA	11
OSVALDO MENDES & CIA. LTDA (EMPRESA DOIS IRMAOS)	11
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA	11
VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA	11
VIAÇÃO RONDONIA LTDA	11
VIASUL - AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA	11
DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)	10
EXPRESSO SÃO BENTO LTDA	10
VIAÇÃO VAB LTDA	10
VIAÇÃO XAVANTE LTDA	10
VIATRAN - VIAÇÃO TRANSBRASILIA LTDA	10
CRUCERO DEL NORTE S. R. L.	9
EMPRESA BARROSO LTDA	9
TRANSPORTES SATELITE LTDA	9
VIAÇÃO GOIANIA LTDA	9
VIAÇÃO PASSARO VERDE LTDA	9
VIACAO PLATINA LTDA	9
VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA (BA)	9
VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA	9
A. CANDIDO & CIA LTDA (EXPRESSO NACIONAL DE LUXO)	8
EXPRESSO RÁPIDO ACAILANDIA LTDA	8
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA	8
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA	8
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA LTDA	7
EXPRESSO METRÓPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA	7
JOSE DIAS VIEIRA (VIAÇÃO UBERLANDIA)	7

Empresa	Qtde de reclamações
SOL S.R.L. TRANSPORTE Y TURISMO	7
VIAÇÃO JOIA LTDA	7
JOAFRA TRANSPORTES LTDA	6
VIAÇÃO GRACIOSA LTDA	6
VIAÇÃO OURO BRANCO S/A	6
VIAÇÃO UMUARAMA LTDA	6
EXPRESSO SÃO PEDRO LTDA	5
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA	5
VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA	5
VIAÇÃO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA	5
VIAÇÃO UNIAO SANTA CRUZ LTDA	5
AUTO VIAÇÃO UNIÃO LTDA	4
VIAÇÃO DOIS IRMAOS LTDA	4
VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA (SC)	4
VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA	4
CANELLE VIAGENS E TURISMO LTDA	3
EXPRESSO SANTA MARTA LTDA	3
RÁPIDO LUXO CAMPINAS LTDA	3
TRANSCOL - TRANSPORTE COLETIVO UBERLANDIA LTDA	3
TRANSRÁPIDO SÃO FRANCISCO LTDA	3
TURISMO TRES AMIGOS LTDA	3
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA	3
VIAÇÃO SÃO CRISTOVAO LTDA (SP)	3
VIAÇÃO TERESOPOLIS E TURISMO LTDA	3
AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA	2
AUTO VIAÇÃO NATIVIDADE LTDA	2
EMPRESA BOQUERON S.R.L.	2
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA	2
EXPRESSO TIMBIRA LTDA	2
FERRE Y GRAU LTDA - "CHILE BUS"	2
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	2
TAVARES & TAVARES	2
VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	2
VIAÇÃO RIO BRANCO LTDA	2
VIACAO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	2
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA	1
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA	1
EMPRESA COLIBRI TRANSPORTES LTDA	1
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA	1
EXPRESSO ADAMANTINA LTDA	1
EXPRESSO PARAIBANO LTDA	1
JAMJOY VIAÇÃO LTDA	1
MINASTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA	1
MOREIRA TURISMO LTDA	1
NORDESTE TRANSPORTES LTDA	1
RÁPIDO INTERNACIONAL S/A PARANA DE TRANSPORTES Y TURISMO	1
ROLDTUR TURISMO LTDA	1
TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	1
TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA	1
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA	1
TRANSTUIR - TRANSPORTADORA VANTUIR LTDA	1
VIAÇÃO RESENDENSE LTDA	1

Transporte rodoviário de cargas

Tipos de manifestação

Pela primeira vez, o volume de pedidos de informação sobre transporte rodoviário de cargas superou o de passageiros. Esse resultado se justifica pela quantidade atípica de manifestações sobre o Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas – RNTRC.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS							
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	Variação 2009 x 2008	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	33.269	29.625	35.420	43.535	114.261	↑↑	162,5%
RECLAMAÇÃO	1.660	123	149	280	1.372	↑↑	390,0%
SUGESTÃO	16	42	52	42	97	↑↑	131,0%
ELOGIO	2	1	4	62	140	↑↑	125,8%
TOTAL	34.947	29.791	35.625	43.919	115.870	↑↑	163,8%

Principais motivos de manifestações

As diversas modificações nas normas aplicáveis ao RNTRC ao longo do ano ocasionaram maior quantitativo de dúvidas dos caminhoneiros, em especial sobre: documentação exigida para registro; regras sobre o recadastramento e renovação dos certificados; classificação do transporte como atividade principal; prazos para análise de documentação; cobrança de taxas por entidades credenciadas; realização de curso específico por transportador autônomo de cargas e responsável técnico. Portanto, as dúvidas sobre o cadastramento figuram como o principal motivo de pedidos de informação e denotam a necessidade de maior planejamento nas decisões e ações regulatórias da Agência.

Outro tipo de solicitação recorrente na central de atendimento são os contatos e endereços dos postos credenciados para a realização do registro. Recomendação da Ouvidoria: os caminhoneiros têm muitas dúvidas a respeito do andamento, prazos e resultados dos recursos contra autos de infração, situação que figura entre os cinco

motivos mais freqüentes solicitações. cremos, portanto, que seja necessária a criação de mecanismos para possibilitar aos interessados o acompanhamento mais fácil e acessível da análise dos recursos impetrados.

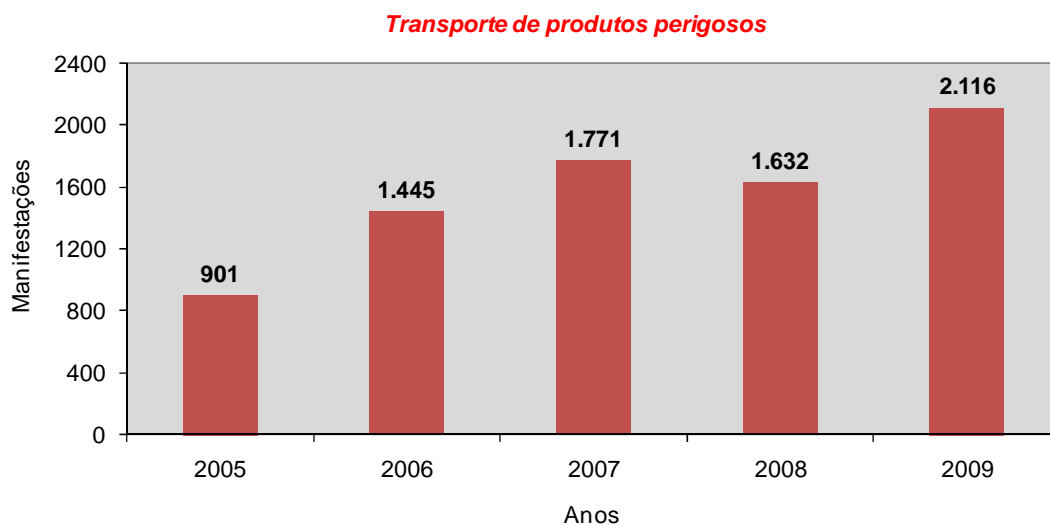
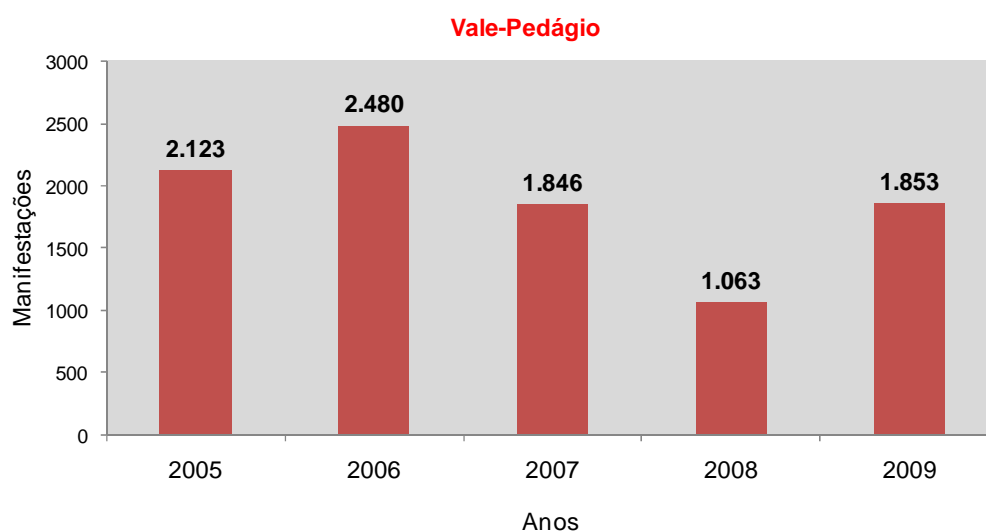
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Cadastramento	87.624
Postos Credenciados	9.965
Normas ou informações da ANTT	7.033
Infrações/Multas/Recursos	3.488
Transporte de produtos perigosos	1.528

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Dificuldade para efetuar cadastramento no RNTRC	899
Cobrança indevida	260
Mau atendimento/Descortesia	63
Demora para o cadastramento no RNTRC	54
Não antecipação de vale-pedágio	34

Entre as queixas mais freqüentes, destacam-se as dificuldades para efetuar o cadastramento, em especial devido à inexistência de postos credenciados em alguns municípios, o que obriga o deslocamento dos caminhoneiros para a realização do registro em outras cidades. Recomendação da Ouvidoria: a realização de credenciamento de um maior quantitativo de entidades, visando à comodidade e facilidade para o cadastramento e regularização dos transportadores de cargas.

Outra reclamação bastante recorrente foi relativa a cobranças feitas por entidades credenciadas. Uma vez que a realização do registro é gratuita, as instituições conveniadas não podem exigir pagamento pelo registro ou recadastramento do transportador, com inclusão de dados no sistema; impressão do certificado e extrato do transportador em papel A4 comum e inclusão e a exclusão de veículos da frota. No entanto, alguns serviços extras são onerosos para os caminhoneiros. Em virtude do volume de manifestações sobre o assunto, a ANTT divulgou um comunicado em seu site com esclarecimentos sobre as situações em que podem (ou não) ser realizadas cobranças por entes conveniados.

Manifestações relativas a vale-pedágio e transporte de produtos perigosos



Concessões rodoviárias

Tipos de manifestação

Houve aumento de 93,5% na quantidade de manifestações registradas e o crescimento mais substancial foi no tipo “reclamação” (mais de 180% superior em relação a 2008).

Em parte, atribuímos o impacto relevante no volume de atendimentos à instalação de placas informativas da Ouvidoria da ANTT (com divulgação do telefone 0800 e e-mail) ao longo das rodovias federais concedidas. A iniciativa de implantação dessas placas ocorreu após constatações de que elas existiam em quantitativo insuficiente e requeriam novo layout, para facilitar a leitura pelos motoristas. A Ouvidoria trabalhou conjuntamente com a Superintendência de Exploração da Infraestrutura Rodoviária na elaboração de um relatório que indicou os locais estratégicos para colocação de novas placas que permitem melhor visualização de nossos meios de contato.

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS							
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	Variação 2009 x 2008	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	855	1.210	847	1.066	1.624	↑↑	52,3%
RECLAMAÇÃO	510	391	441	457	1.288	↑↑	181,8%
SUGESTÃO	20	23	19	27	63	↑↑	133,3%
ELOGIO	3	-	1	18	59	↑↑	227,8%
TOTAL	1.388	1.624	1.308	1.568	3.034	↑↑	93,5%

Principais motivos de manifestações

No tocante às concessões rodoviárias, a maioria dos pedidos de informação é composta por solicitações de usuários das vias, relativamente aos direitos por eles adquiridos com o pagamento do pedágio. Parte desses registros também é

formalizada por representantes de comunidades afetadas de alguma maneira pelas rodovias.

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Normas ou informações da ANTT	731
Serviços das empresas	513
Andamento de processo/resposta	141
Legislação	134
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	64

Assim como em 2008, o principal motivo de queixas dos cidadãos das rodovias federais concedidas foi a conservação dos pavimentos, cujas ocorrências podem ser parcialmente atribuídas aos estragos causados por intensas chuvas.

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Conservação do pavimento	287
Mau atendimento/Descortesia	202
Risco à segurança	177
Deficiência na sinalização	89
Lentidão em pedágio	88

Outros problemas apontados pelos usuários são os riscos à segurança, no qual se inserem as reclamações relativas a condutas irresponsáveis e criminosas de motoristas, como direção perigosa e excesso de velocidade. Recomendação da Ouvidoria: não obstante os investimentos em infraestrutura realizados pelas concessionárias, é necessária a instalação de fiscalização eletrônica de velocidade ostensiva, que deve ser articulada pela ANTT junto às empresas. Outro fator imprescindível para a redução de acidentes nas rodovias é a realização de campanhas de conscientização de motoristas que inibam o consumo de bebidas alcoólicas e a condução irresponsável do veículo.

Visto que uma das principais causas do elevado índice de acidentes com vítimas nas rodovias brasileiras nos últimos anos é a ingestão de substâncias

entorpecentes pelos motoristas, em especial o álcool, as autoridades públicas precisam adotar medidas extremas para inibir e punir os infratores, a exemplo das campanhas que têm sido realizadas para controle do tabagismo. A restrição do consumo de bebidas alcoólicas deve estar amparada legalmente, como já observamos pela edição da “Lei Seca”, mas deve perpassar também restrições quanto à veiculação de campanhas publicitárias que incitem seu consumo.

Resultados por empresa

Este item mostra o número de reclamações recebidas no decorrer de um ano, discriminadas por empresa:

Empresa	Qtde de reclamações
NOVADUTRA	166
AUTOPISTA FERNÃO DIAS	151
CONCER	150
AUTOPISTA LITORAL SUL	149
AUTOPISTA RÉGIS BITTENCOURT	134
AUTOPISTA FLUMINENSE	130
AUTOPISTA TRANSBRASILIANA	59
RODOVIA DO AÇO	56
ECOSUL	39
AUTOPISTA PLANALTO SUL	36
CRT	35
PONTE	32
CONCEPA	27

Concessões ferroviárias

Tipos de manifestação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS							
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2005	2006	2007	2008	2009	Variação 2009 x 2008	
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	625	1.091	1.098	774	1.044	↑↑	34,9%
RECLAMAÇÃO	55	74	78	45	64	↑↑	42,2%
SUGESTÃO	15	16	13	19	50	↑↑	163,2%
ELOGIO	1	-	2	3	8	↑↑	166,7%
TOTAL	696	1.181	1.191	841	1.166	↑↑	38,6%

Principais motivos de manifestações

Assim como nas concessões rodoviárias, a maior parte das manifestações é formulada por usuários do transporte ferroviário de passageiros ou moradores de comunidades próximas às ferrovias. Há, portanto, poucos registros de representantes de concessionárias e de usuários do transporte de cargas; estes são, essencialmente, pessoas jurídicas que têm direito de passagem na linha férrea concedida.

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Normas ou informações da ANTT	370
Serviços das empresas	352
Trens turísticos/Linhas regulares	113
Legislação	78
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	53

Embora o volume de reclamações, comparativamente aos outros modais, não seja significativo, observamos que um dos principais motivos de contato da sociedade são as interferências em áreas vizinhas à ferrovia. Nesse item, são contabilizados os registros de reclamações relativas à presença da linha férrea ou da passagem do trem

em comunidades próximas, especialmente no que tange a sinalização deficiente (ou falta dela) nas passagens de nível.

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Falta de fiscalização nas ferrovias concedidas	15
Mau atendimento/Descortesia	11
Interferência em área vizinha à ferrovia	10
Comprometimento de segurança	8
Falta de pontualidade	7

Relativamente ao transporte ferroviário de passageiros, destacamos a realização de consulta pública sobre o projeto de implantação do Trem de Alta Velocidade – TAV para o transporte de passageiros entre as cidades do Rio de Janeiro, São Paulo e Campinas. A implantação do TAV representará o ápice da retomada dos investimentos federais no modal ferroviário, um marco tecnológico que modificará o perfil do transporte de passageiros na região sudeste.

Assim como em 2008, com o intuito de subsidiar a análise do modal ferroviário, contatamos técnicos da Agência que colaboraram com comentários e opiniões sobre a regulação e fiscalização das ferrovias. Dos aspectos analisados no ano anterior, alguns tiveram evolução positiva, ainda que não tenham sido obtidos resultados que permitam avaliação conclusiva.

Adequação da legislação e das normas gerais aplicáveis ao setor

Merece destaque o aumento de atividades da área de regulação do transporte ferroviário de cargas, revendo e dando eficácia a normas importantes, como aquelas relativas a:

- **Autorizações de Obras das Concessionárias e de Terceiros**

Com a implementação da normatização estabelecida pela Resolução ANTT nº 2695, de 16/05/2008, as obras das Concessionárias passaram a requerer a análise e autorização da Agência, possibilitando a sistematização do controle de

reversibilidade de ativos e também o acompanhamento dos investimentos, primeiro passo para a utilização dos Planos Trienais como instrumento efetivo de gestão contratual. O progressivo apoio das Unidades Regionais na análise das Autorizações de Obras, iniciado em meados de 2009, possibilitará dar celeridade aos processos de interesse das Concessionárias e de Terceiros.

- **Planos Trienais de Investimentos**

Além do acompanhamento dos investimentos, a utilização dos Planos Trienais como instrumento efetivo de gestão contratual envolve a análise da efetividade da aplicação de recursos no aumento de produtividade na utilização da malha ferroviária arrendada e em sua expansão física, para o pleno atendimento das obrigações previstas nos contratos de concessão. Estão em desenvolvimento sistemas de registro e apropriação física dos investimentos, bem como de modelos de análise, para o estabelecimento de normatização.

- **Compartilhamento de vias e estímulo à concorrência de mercado**

As regras de “direito de passagem” e “tráfego mútuo” que atualmente existem são da época da Rede Ferroviária Federal SA - RFFSA, que fazia “acordos operacionais” com a FEPASA, apenas com a preocupação de integração física das malhas e não com a preocupação de estimular a cooperação e a competição intramodal. Com o objetivo de dar eficiência econômica ao setor e promover a redução de custos na cadeia de transportes em âmbito nacional, estão sendo elaboradas novas normas para o compartilhamento de vias.

- **Metas estabelecidas nos contratos de concessão**

Estão em andamento os estudos para a elaboração de metas específicas por trecho ferroviário, visando o aumento da competição com o modo rodoviário. Além de qualificar as metas de produção em Tonelada-Quilômetro Útil (TKU), especificando metas por tipo de carga (grãos, contêineres, etc.), é preciso rever os métodos utilizados pela Agência na fiscalização do cumprimento das metas

contratuais de Produção e Redução de Acidentes. Atualmente os números informados pelas concessionárias são transcritos para os relatórios e sistemas internos sem uma crítica mais efetiva ou um processo de confrontação com a realidade.

Para fiscalizar as metas de Produção, é necessário envolver as áreas de fiscalização técnica e econômica da Agência em fiscalizações conjuntas, que nunca ocorreram. Para fiscalizar as metas de Redução de Acidentes é necessária a confrontação com dados de outros órgãos e empresas, como os da Polícia Rodoviária Federal, Polícias Rodoviárias e Militares Estaduais, e concessionárias de rodovias, além de uma presença contínua em campo das fiscalizações das Unidades Regionais, observando e relatando o que ocorre nas malhas específicas na abrangência de cada unidade regional.

○ **Transporte Ferroviário na Matriz de Transportes**

O aumento da participação do modo ferroviário na matriz de transporte de cargas envolve também a plena utilização dos ativos arrendados, por aumento da taxa de utilização da malha existente e pela reativação de trechos subutilizados ou desativados. Estão em andamento ações neste sentido, como: a responsabilização das concessionárias pelo cumprimento de suas obrigações contratuais na conservação dos ativos de via permanente arrendados; a viabilização de operadores de transporte com frotas ferroviárias próprias e a exploração de ramais específicos por empresas dedicadas; e estudos para a independência da exploração da infra-estrutura ferroviária, da exploração dos serviços de transporte ferroviário de cargas e passageiros.

Necessidade de adequação da legislação e de reformulação de normas

A análise dos registros sobre os motivos mais freqüentes de reclamações, ainda que prejudicada pela pequena base de dados, indica que os aspectos de maior impacto na opinião pública sobre os serviços concedidos do setor do transporte

ferroviário, estão relacionadas com os aspectos mais “visíveis” da atividade, que impactam diretamente os núcleos sociais no entorno do Sistema Ferroviário Federal:

- **Passagens em nível**

Há necessidade de criar uma Resolução da ANTT específica para a regulamentação das Passagens em Nível (PNs), que contemple os aspectos técnicos de caráter ferroviário e rodoviário. As leis e normas existentes são adequadas individualmente, na área rodoviária através do Código Brasileiro de Trânsito e da ABNT, e, na área ferroviária, através das normas da RFFSA, mas precisam ser integradas em um documento de visão única e abrangente, que consolide as regras a serem seguidas pelos responsáveis envolvidos em cada PN específica.

Esta Resolução poderia ser elaborada em trabalho conjunto pelos técnicos das áreas rodoviária e ferroviária da Agência, que hoje trabalham apenas isoladamente, perdendo a visão técnica essencial de que as PNs são áreas de conflitos entre os tráfego ferroviário, rodoviário e pedestre. A falta de abordagem integradora facilita o comportamento atual de ausência de responsabilidades, tornando as PNs “terra de ninguém”, ou de se atribuir toda a responsabilidade apenas às ferrovias, o que também é inadequado.

- **Conservação do patrimônio**

Há necessidade de ampliar a fiscalização dos Ativos Ferroviários Arrendados, que hoje se restringe basicamente ao Material Rodante. Os ativos fixos, das Vias Permanentes e Imóveis, de valor muitas vezes superior ao Material Rodante, precisam também ser integral e continuamente fiscalizados, com as diretrizes de verificação de integridade, finalidade de utilização e reversibilidade ao final do contrato. É necessário aumentar a fiscalização com a utilização ampla dos recursos das Unidades Regionais, não sendo necessários somente “novos sistemas de registro de dados” e sim, principalmente, de mais recursos humanos capacitados para esta fiscalização, com material adequado e coordenação efetiva.

- **Transporte Ferroviário de Passageiros**

Ainda que existam poucos trechos com exploração regular deste serviço de transporte e que a exploração eventual (trens turísticos) tenha processo autorizativo regido por Resolução específica, há necessidade de revisão e normatização da fiscalização destas atividades, que contemple não somente os aspectos técnicos de caráter ferroviário para a implantação das mesmas, mas também outros aspectos previstos na Lei das Concessões e que afetam diretamente os usuários, como a segurança, o conforto, a qualidade dos serviços oferecidos e a modicidade de tarifas.

Resultados por empresa

Este item mostra o número de reclamações recebidas no decorrer de um ano, discriminadas por empresa:

Empresa	Qtde de reclamações
ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA	21
FCA - FERROVIA CENTRO-ATLÂNTICA	8
EFVM - ESTRADA FERRO VITÓRIA A MINAS	5
MRS LOGÍSTICA	5
CFN - CIA. FERROVIÁRIA DO NORDESTE	2
EFC - ESTRADA DE FERRO CARAJÁS	2
FERROBAN - FERROVIAS BANDEIRANTES	2
FERROVIA TEREZA CRISTINA	2
FERRONORTE - FERROVIAS NORTE BRASIL	1
VALEC	1

Manifestações diversas

Reclamações e pedidos de informação diversos

Neste tópico discorreremos sobre as manifestações que não se referem a um modal específico e/ou tratam de assuntos que fogem à esfera de atuação da ANTT. Como já observado em anos anteriores, é elevada a quantidade de solicitações que se referem ao transporte intermunicipal (entre dois municípios do mesmo estado) ou demais assuntos que não são da alçada da Agência, totalizando um volume de registros superior, por exemplo, ao total de reclamações cadastradas sobre o transporte interestadual e internacional de passageiros.

Observamos que, em geral, os usuários do transporte rodoviário de passageiros desconhecem que as competências da Agência se limitam aos deslocamentos interestaduais e internacionais, não lhe restando atribuições afetas ao transporte intermunicipal ou urbano. Recomendação da Ouvidoria: realização mais campanhas educativas sobre as competências da ANTT, utilizando-se meios de comunicação variados, em especial nos terminais rodoviários.

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO DIVERSOS	QUANTIDADE
Transporte intermunicipal	21.508
Administrativo	4.224
Competência de outro órgão	3.298
Assunto alheio à ANTT	1.834
Transportes em geral	782
Audiência/Consulta Pública	276
Transporte multimodal	225
Ouvidoria interna	29
Editais de licitação	3
TOTAL	32.179

No tocante às reclamações diversas, cumpre destacar que a maior parte delas corresponde a registros com insuficiência de dados, pois o cidadão não fornece as características essenciais da prestação do serviço que viabilizam a análise e apuração pela área técnica. Também observamos significativo volume de queixas referentes ao

transporte intermunicipal ou de competência de outro órgão, pelos motivos já expostos anteriormente.

TIPOS DE RECLAMAÇÃO DIVERSOS	QUANTIDADE
Dados insuficientes/Reclamação improcedente	1.565
Transporte intermunicipal	842
Competência de outro órgão	698
Administrativo	234
Ouvidoria Interna*	35
Transportes em geral	9
Transporte multimodal	2
TOTAL	3.385

* As denúncias foram somadas às reclamações nesta tabela.

Sugestões e elogios

TIPOS DE SUGESTÃO	QUANTIDADE
Audiência/Consulta Pública*	1.699
Linha/Itinerário/Horário/Ponto de Parada	178
Outras**	162
Cadastramento	65
Atendimento	38
Competência de outro órgão	30
Fiscalização/Regulação	24
Alteração no site da ANTT	19
Segurança	16
Autorização de viagem	9
Passe estudantil/Descontos/Gratuidades etc.	8
TOTAL	2.248

*As contribuições e pedidos de inscrição são registrados como sugestão.

** No tipo "Outras" foram cadastradas 20 sugestões de Ouvidoria Interna.

TIPOS DE ELOGIO	QUANTIDADE
Agradecimento*	587
Funcionário de empresa	27
Atuação da ANTT	21
Atendimento ao cidadão	19
Funcionário da ANTT	16
Empresa	13
Indicadores de Satisfação	4
TOTAL	687

* No tipo "Agradecimento" foram cadastrados 3 elogios de Ouvidoria Interna

ANEXO I

TABELAS COM TODOS OS MOTIVOS DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES POR MODAL

Transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros (sem semi-urbano)

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (exceto semi-urbano)	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	QTDE
Serviços das empresas	44.894
Estatuto do idoso	15.396
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	14.776
Cadastramento	9.353
Sistema de autorização via internet	7.004
Normas ou informações da ANTT	6.759
Legislação	4.034
Andamento de processo/resposta	3.263
Infrações/Multas/Recursos	1.544
Utilização de vans e microônibus	841
Transporte de animais	198
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	109
Seguro facultativo	45
Indicadores de Satisfação	9
TOTAL	108.225

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (exceto semi-urbano)	
TIPOS DE RECLAMAÇÃO	Total
Mau atendimento/Descortesia	3.269
Falta de pontualidade	1.947
Manutenção	1.878
Restrições no sistema de autorização de viagens	1.232
Conforto	1.027
Higiene	801
Descumprimento do Estatuto do Idoso	751
Operação irregular ou clandestina	695
Comprometimento de segurança	643
Descumprimento itinerário/linha	339
Recusa de Passe Livre	266
Cobrança indevida	244
Extravio ou danos à bagagem	213
Veículo inferior ao contratado	208
Problema com bilhete de passagem	162
Superlotação	138
Falta de fiscalização nas linhas de passageiros	104
Bilhete duplicado	94
Falta de concorrência nas linhas de passageiros	90
Descumprimento de Legislação	89
Ponto de parada/Ponto de apoio	89
Serviço das Empresas	60
Demora para emissão/renovação de CRF	54
Preço da passagem nas linhas de passageiros	39
Descumprimento Est. Idoso (amparado por liminar)	36
Roubo/Assalto/Furto	20
TOTAL	14.488

Transporte rodoviário semi-urbano de passageiros

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS SEMI-URBANO	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	QTDE
Serviços das empresas	219
Estatuto do idoso	121
Normas ou informações da ANTT	55
Legislação	10
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	6
Andamento de processo/resposta	2
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	1
TOTAL	414

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS SEMI-URBANO	
TIPOS DE RECLAMAÇÃO	Total
Mau atendimento/Descortesia	422
Falta de pontualidade	284
Descumprimento itinerário/linha	195
Manutenção	188
Superlotação	142
Comprometimento de segurança	116
Conforto	115
Falta de fiscalização nas linhas de passageiros	65
Falta de concorrência nas linhas de passageiros	46
Higiene	38
Recusa de Passe Livre	27
Preço da passagem nas linhas de passageiros	18
Cobrança indevida	16
Ponto de parada	12
Descumprimento do Estatuto do Idoso	11
Operação irregular ou clandestina	11
Ponto de parada/Ponto de apoio	3
Problema com bilhete de passagem	1
Roubo/Assalto/Furto	1
TOTAL	1.711

Transporte rodoviário de cargas

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Total
Cadastramento	87.624
Postos Credenciados	9.965
Normas ou informações da ANTT	7.033
Infrações/Multas/Recursos	3.488
Transporte de produtos perigosos	1.528
Legislação	1.454
Andamento de processo/resposta	1.102
Regras gerais vale-pedágio	916
Serviços das empresas	638
Regime especial vale-pedágio	286
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	179
Embalagem de produtos perigosos	48
TOTAL	114.261

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
TIPOS DE RECLAMAÇÃO	Total
Dificuldade para efetuar cadastramento no RNTRC	899
Cobrança indevida	260
Mau atendimento/Descortesia	63
Demora para o cadastramento no RNTRC	54
Não antecipação de vale-pedágio	34
Deficiência fiscalização transporte de carga	23
Comprometimento de segurança	14
Falta de fiscalização do vale-pedágio	9
Dificuldade de aquisição de vale-pedágio	6
Dificuldade para transporte internacional de carga	6
Não aceitação de vale-pedágio	3
Taxa de administração do vale-pedágio	1
TOTAL	1.372

Concessões ferroviárias

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	QTDE
Normas ou informações da ANTT	370
Serviços das empresas	352
Trens turísticos/Linhas regulares	113
Legislação	78
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	53
Andamento de processo/resposta	41
Estatuto do idoso	18
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	14
Usuário dependente de ferrovia	5
TOTAL	1.044

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
TIPOS DE RECLAMAÇÃO	Total
Falta de fiscalização nas ferrovias concedidas	15
Mau atendimento/Descortesia	11
Interferência em área vizinha à ferrovia	10
Comprometimento de segurança	8
Falta de pontualidade	7
Conservação da via permanente	4
Higiene/Conforto	3
Manutenção do material rodante	3
Inoperância de trecho ferroviário	2
Recusa de Passe Livre	1
TOTAL	64

Concessões rodoviárias

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Total
Normas ou informações da ANTT	731
Serviços das empresas	513
Andamento de processo/resposta	141
Legislação	134
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	64
Balança	38
Indicadores de Satisfação	2
Infrações/Multas/Recursos	1
TOTAL	1.624

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
TIPOS DE RECLAMAÇÃO	Total
Conservação do pavimento	287
Mau atendimento/Descortesia	202
Risco à segurança	177
Deficiência na sinalização	89
Lentidão em pedágio	88
Transtornos decorrentes de obras	68
Deficiência em serviço de manutenção	63
Preço do pedágio nas rodovias concedidas	63
Falta de fiscalização nas rodovias concedidas	51
Cobrança indevida	30
Socorro mecânico	26
Drenagem inadequada	21
Atendimento em acidente	20
Balança	20
Sistema automático de cobrança	19
Obstáculo na pista de rolamento	17
Falta de travessia de pedestres	14
Interferência em áreas vizinhas à rodovia	13
Sistema de comunicação em emergência	9
Problema com o comprovante de pedágio	7
Falta de fiscalização do vale-pedágio	2
Manutenção dos veículos de serviço	1
Taxa de administração do vale-pedágio	1
TOTAL	1.288

FALE COM A OUVIDORIA DA ANTT

0800 610 300

ouvidoria@antt.gov.br

**SBN Quadra 2 Bloco C 1º andar
Brasília/DF CEP 70040-020**