

# RELATÓRIO DE RESULTADOS



**Agência Nacional de  
Transportes Terrestres**

**ANO 2011**

## **Agência Nacional de Transportes Terrestres**

### **Diretor Geral**

Bernardo José Figueiredo Gonçalves de Oliveira

### **Diretoria Colegiada**

Ivo Borges de Lima

Jorge Luiz Macedo Bastos

Mario Rodrigues Junior

Wagner Carvalho Garcia

### **Ouvidor**

Nilo Moriconi Garcia

### **Ouvidor Substituto**

Leonardo Mesquita Cavalcanti

### **Equipe Técnica da Ouvidoria**

Adriano Nunes Brasil Montenegro

George Heber P. F. M. Lopes

Jorge Alberto de Carvalho

Nathalia Martins Ramos

Patrícia de Jesus Melo

Rafaela Paiva Brandão Lima

Raiane Feitosa Barbosa

Vailde Rosa Figueiredo

Veralúcia Rios

Wellington de Medeiros Meira

## Sumário

---

• APRESENTAÇÃO	04
• A OUVIDORIA E A SOCIEDADE	05
• A OUVIDORIA E OS SETORES DA ANTT	11
• A OUVIDORIA E OS DEMAIS SETORES DA ANTT	12
• A OUVIDORIA NAS AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS	13
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS	15
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	22
• CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	24
• CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	25
• MANIFESTAÇÕES DIVERSAS	27

## ***Apresentação***

---

Buscamos através deste Relatório, demonstrar quantitativamente as manifestações dos usuários relativos aos serviços sob a responsabilidade da ANTT. Expomos e trabalhamos informações sob os mais variados aspectos, buscando como objetivo, sempre a satisfação e o bem estar social.

Atendendo estas manifestações, melhoramos os serviços da Agência prestados a população, e indiretamente melhoramos sempre a relação Ouvidoria-Usuário.

A Ouvidoria é o canal de comunicação que liga os cidadãos com esta Agência Reguladora, e sua atuação não se resume ao recebimento de manifestações. Catalisamos a voz do cidadão e a transformamos em ações de mudanças e melhoramentos. Nossa confiabilidade foi adquirida com o passar do tempo, através do excelente trabalho no tratamento e trâmite das manifestações relativas a reclamações, pedidos de informação, sugestões, elogios, denúncias e outros.

Estas interações diretas da sociedade com a Ouvidoria, são subsídios importantíssimos para tomadas de decisões e atuações deste Órgão Regulador.

## ***A Ouvidoria e a Sociedade***

---

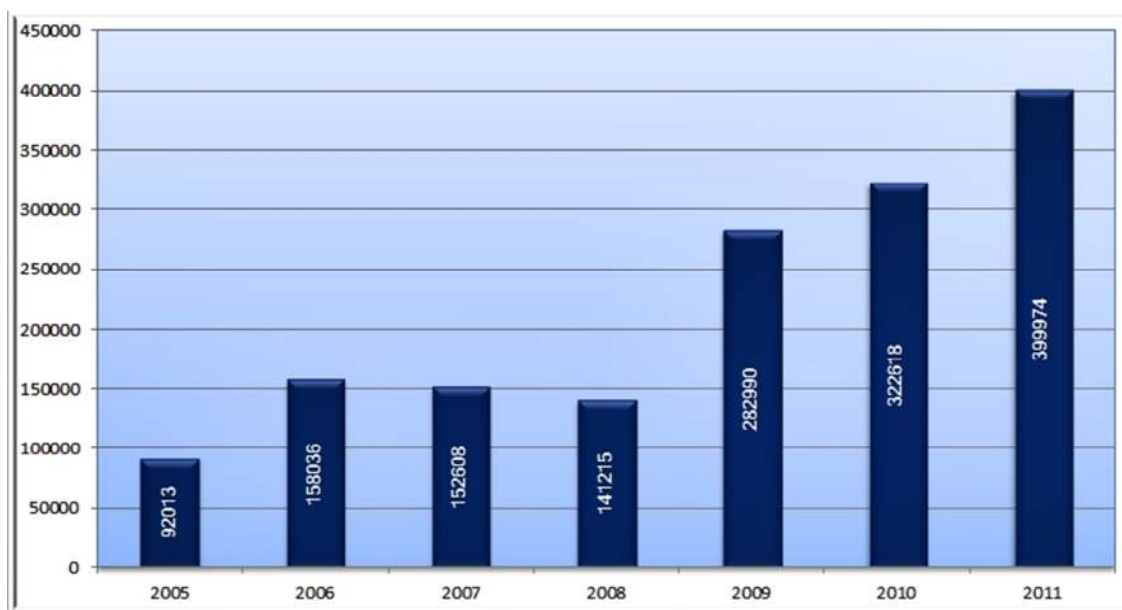
A Ouvidoria da ANTT é o elo entre os usuários e os serviços prestados por esta Agência. Cabe a ela, receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos a ANTT.

A ANTT foi criada como autarquia especial, regulando a exploração e prestação adequada de serviços, em todo o território nacional, na fronteira, e no serviço público de transporte internacional e nacional de cargas e passageiros.

A ANTT se faz presente em unidades regionais, salas e postos de fiscalização que tornam possível o atendimento ao usuário de norte a sul do Brasil. Para estabelecer uma constante relação com o usuário de transporte terrestre, a ANTT conta com uma Ouvidoria que pode ser acionada a qualquer momento 24 horas por dia, 7 dias por semana. Esta é umas das formas de estar presente na prestação de serviços e medir o grau de satisfação do usuário.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos usuários através de nossa linha direta 0800 ou meios eletrônicos – Fale Conosco, e encaminha as manifestações para as áreas técnicas responsáveis e responde com eficiência as consultas. Em 2012 iremos gradualmente substituir o nosso 0800 por um tridígito, o 166, buscando uma melhor iteração com a população, já que o número possui uma fácil memorização. Através da Ouvidoria, na análise destas manifestações, busca-se sempre o aprimoramento no atendimento ao usuário.

### *O Atendimento em Linhas Gerais*



Acabamos o ano de 2011 com 399.974 atendimentos realizados em nossas mais diversas formas de atendimento ao cidadão. Observamos um aumento de aproximadamente 24% em relação ao total de registros do ano anterior. A ANTT consegue atingir os usuários onde quer que estejam, acompanhando suas manifestações, atendendo de forma diversificada, os anseios das necessidades distintas da sociedade brasileira.

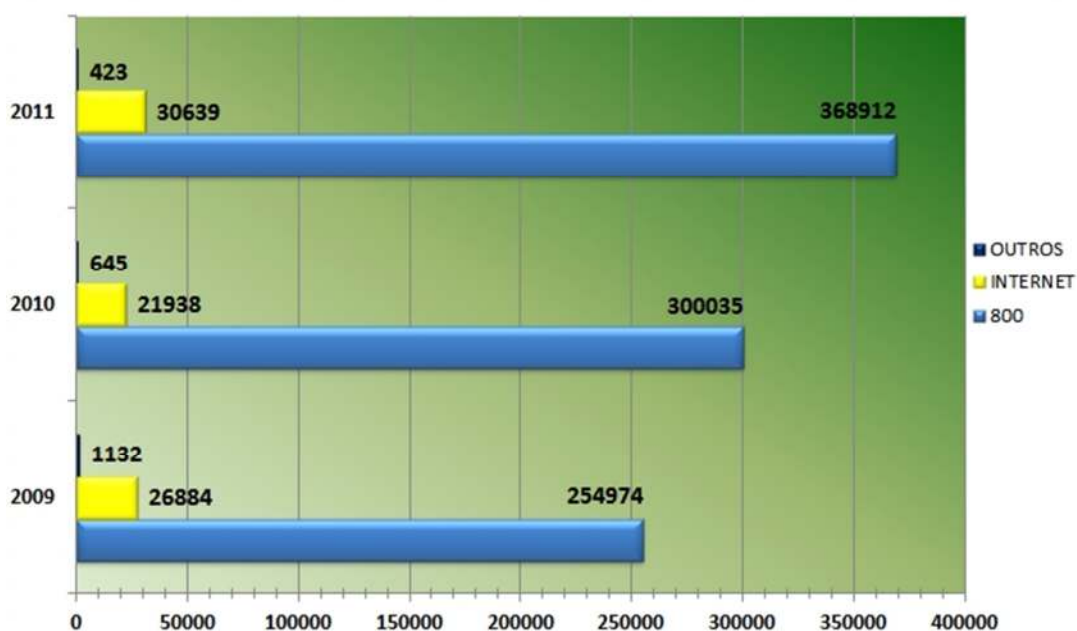
Nos últimos anos, a Ouvidoria da ANTT, detectou um constante crescimento nas manifestações registradas, as novas práticas aplicadas ao serviço de atendimento ao usuário, faz com que seja verificada a necessidade de aperfeiçoamento desta relação.

## Meios de Comunicação Utilizados

Dentre todos os meios de comunicação que podem ser utilizados para o usuário contatar ANTT, o nosso telefone através do 0800, continua sendo o meio mais representativo para que o usuário possa registrar sua manifestação.

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2011
0800		368912
INTERNET	FALE CONOSCO	17262
	E-MAIL	7179
	ATENDIMENTO ON LINE	6198
CARTA		104
FORMULÁRIO POSTAL		8
ATENDIMENTO PRESENCIAL		135
TELEFONE		170
FAX		6
<b>TOTAL</b>		<b>399974</b>

Conseguimos observar através dos anos o seu crescimento em relação aos demais meios de atendimento, que correspondeu a 7,66% das interações realizadas. Esta migração ocorre, pelos constantes investimentos realizados em nossa central de atendimento, principalmente a partir do momento que passou a aceitar chamadas originadas de telefones celulares.



Para o ano de 2012, estamos prevendo um aumento do número de chamadas realizadas para o 0800, pois iremos implantar o acesso através de tridígito 166, que inicialmente funcionará em conjuntos com o 0800 610 300, facilitando a memorização, utilização e divulgação.

### ***Tipos de Manifestação***

TOTAL						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2006	2007	2008	2009	2010	2011
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	144.252	140.234	127.098	257.747	237.491	275.162
OUTRAS **	*	*	*	*	60.771	97.046
RECLAMAÇÃO	11.695	10.781	12.381	22.308	22.642	26.295
SUGESTÃO	1.307	761	1.211	2.248	1.219	1.202
ELOGIO	782	832	525	687	445	128
DENÚNCIA ***	*	*	*	*	50	141
<b>TOTAL</b>	<b>158.036</b>	<b>152.608</b>	<b>141.215</b>	<b>282.990</b>	<b>322.618</b>	<b>399.974</b>

\*A Classificação “Outras” e “Denúncia”, passaram a ser utilizadas a partir de 2010.

\*\* Demandas que não se enquadram nos outros tipos de manifestações.

\*\*\* Queixas sobre condutas de Servidores da Agência.

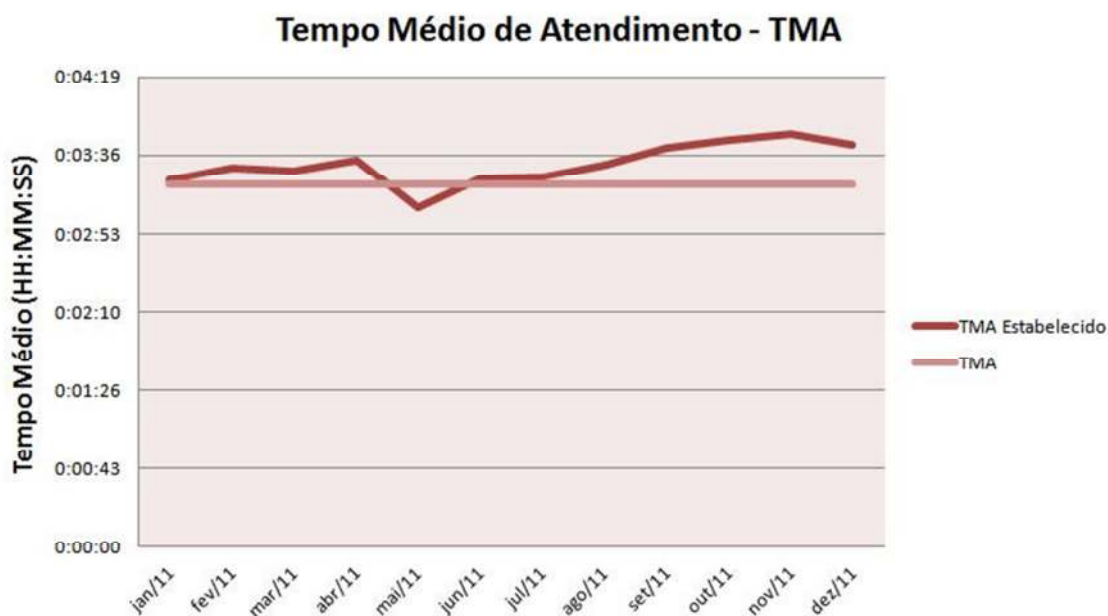
Observamos nos últimos 3 anos, um incremento na utilização do 0800, e juntamente com este crescimento, o aumento nas manifestações que tinham como ponto de interesse, o “pedido de informação”, que no ano de 2010, tinha sofrido um decréscimo, referente a inclusão de “outras solicitações” no hall nas manifestações.

As “reclamações” e “denúncias”, também sofreram um acréscimo considerável. Podemos relacionar este aumento à confiabilidade da central de atendimento da ANTT, que passa ao usuário a credibilidade necessária para que este possa questionar, sugerir, solicitar informações, denunciar e reclamar com segurança.

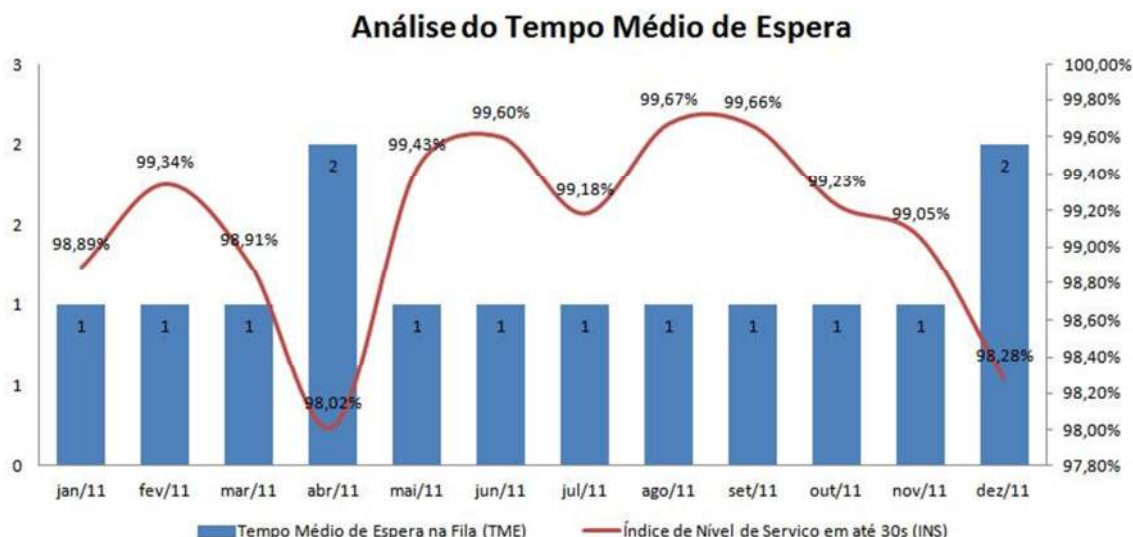


## ***Desempenho da Central de Atendimento***

Como esperado, com o atendimento abrangendo às 24 horas diárias, sete dias por semana e recebimento de chamadas via celular, houve um acréscimo acentuado no quantitativo de chamadas recebidas pelo 0800.



Verificamos em 2011 um aumento no Tempo Médio de Atendimento (TMA) em 10 segundos, superando os 3 minutos e 20 segundos do ano anterior. Este aumento no TMA, se deve a mudanças nos procedimentos e cuidado no cadastro das informações dos usuários, tratando estas de forma minuciosa, buscando aumentar a quantidade de dados colhidos, para que possa melhorar as respostas aos usuários diante de tais e particulares manifestações. No ano de 2012, ainda esperamos um incremento mais significativo neste tempo de chamada.



Este gráfico apresenta o Tempo Médio de Espera (TME - em segundos) que é um dos parâmetros fundamentais na engenharia de tráfego para dimensionar a capacidade de atendimento da Central de administração de filas.

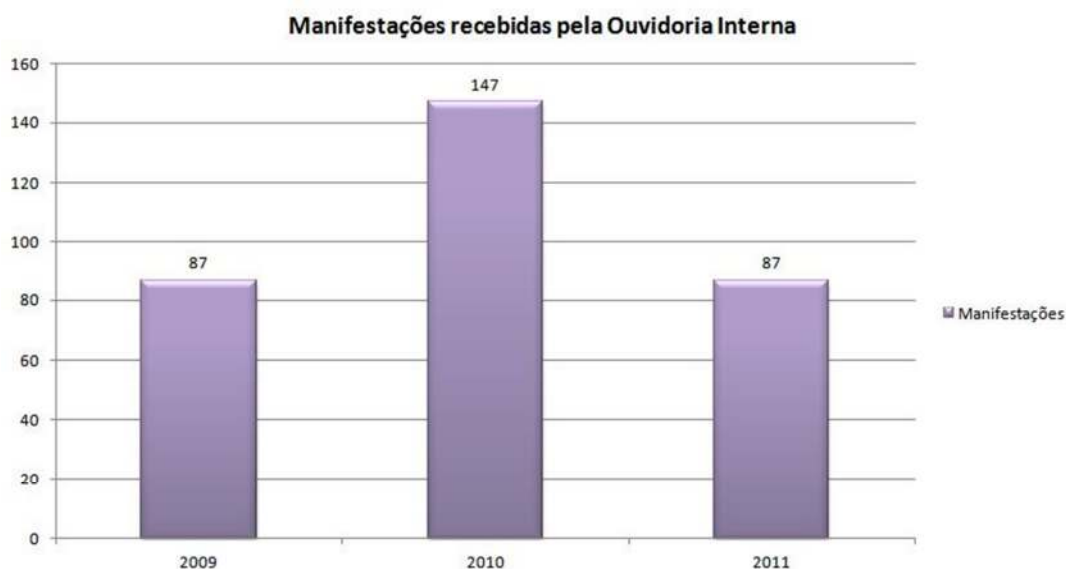
A importância se deve ao comportamento de espera do usuário pelo serviço desejado. A sensação de espera é mais importante em sua percepção sobre o serviço, que o tempo real gasto esperando. Portanto, resta manter uma taxa média de atendimento maior que a taxa média de chegada. Quanto maior a variabilidade das taxas mencionadas, maior deverá ser a diferença entre essas taxas para que se mantenha determinado tamanho médio da fila, que para o estudo em questão o limite do tempo médio de espera para atender as necessidades dos clientes ANTT estabelecido como meta é de 10 segundos.

Podemos observar através do gráfico acima, através de um simples cálculo médio que, para o período de 2011, o tempo de espera (médio), foi de 1,17 segundos, altamente satisfatório. Assim sendo, o resultado alcançado foi 88,3% menor que os 10 segundos determinado como meta. Vemos também que, apenas nos meses de abril e dezembro de 2011 o tempo médio de espera atingiu 2s, os demais meses do ano, o tempo médio de espera não passou de 1s.

## ***A Ouvidoria e os Servidores da ANTT***

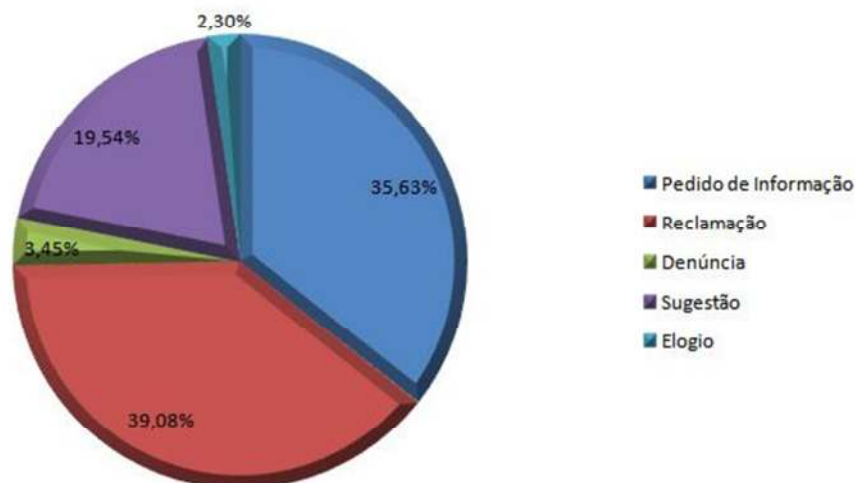
---

Este canal é uma ferramenta que encurta os laços entre a Agência e seus servidores, proporcionando que a ANTT conheça os seus anseios, suas reivindicações e suas opiniões, é a Voz do Servidor. Através dele, podemos tomar conhecimento principalmente dos questionamentos daqueles servidores lotados nas unidades regionais da ANTT.



Através do gráfico anterior, percebemos que o canal “Ouvidoria Interna”, criado em Dezembro de 2008, avaliado a partir do ano de 2009, atingiu no ano de 2010 um pico de 147 manifestações, comprovando a necessidade da existência de um canal que proporcionasse a ligação direta com o servidor, onde questionamentos latentes conseguissem ser tratados. Em 2011, observamos um retorno ao índice do ano de 2009.

**Tipos de Manifestação - Ouvidoria Interna 2011**



## ***A Ouvidoria e os Demais Setores da ANTT***

Abaixo, mostramos quais os setores da ANTT que mais demandaram solicitações dos usuários.

SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE DEMANDA
SUEPE	222	0,06
SUREG	326	0,08
SUDEG	1442	0,36
SUINF	4406	1,10
COESP	10745	2,69
SUFIS	17187	4,30
SUCAR	47069	11,77
SUPAS	80301	20,07
OUTRAS	238276	59,57

As demandas vêm crescendo com o passar do tempo. A população está cada vez mais buscando esclarecimentos, conscientizando-se e reivindicando seus direitos. Atualmente a Ouvidoria da ANTT atende toda a demanda ocasionada por questionamentos ou dúvidas, aquelas que não podem ser concretizadas no momento do seu registro, na central de atendimento, são encaminhadas para as áreas objetivando um esclarecimento mais minucioso com posterior envio ao usuário reclamante.

Com a ampliação da instalação do nosso novo sistema de Gerenciamento “VASTI”, o trâmite interno das demandas, passou a ser melhor gerenciado, aumentando o índice de satisfação e diminuindo o tempo de resposta aos usuários.

## ***Participação Social***

---

A Tabela abaixo mostra a distribuição, por modal das 352 manifestações sobre audiências, consultas públicas e tomadas de subsídio registradas pela ouvidoria:

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIOS REALIZADAS NO ANO DE 2011		
ASSUNTO	QUANTIDADE DE AUDIÊNCIAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	4	268
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	-	-
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	-	-
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	6	112
ADMINISTRATIVO	2	32
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>412</b>

A seguir, mostramos um quadro detalhado sobre as manifestações referentes às Audiências, Consultas públicas e Tomadas de Subsídios, realizadas em 2011.

AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS REALIZADAS EM 2011		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 113/2011	Edição de novo dispositivo regulamentar sobre a venda de bilhetes de passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres.	79
Audiência Pública nº 114/2011	Procedimentos a serem observados pelas empresas transportadoras, para assegurar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.	50
*Audiência Pública nº 115/2011	Objetivo de receber contribuições sobre o Regulamento das Operações de Direito de Passagem e Tráfego Mútuo.	23
Audiência Pública nº 116/2011	Objetivo de receber contribuições sobre o Regulamento para Pactuar as Metas de Produção por Trecho e Metas de Segurança para as Concessionárias de Serviço Público de Transporte Ferroviário de Cargas.	24
Audiência Pública nº 117/2011	Objetivo de receber contribuições sobre o Regulamento de Defesa dos Usuários dos Serviços de Transporte Ferroviário de Cargas – REDUF, no âmbito da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT.	18
Audiência Pública nº 118/2011	Objetivo de receber contribuições à Proposta de Resolução que dispõe sobre instrumentos do Processo de Participação e Controle Social no âmbito da ANTT.	28
Audiência Pública nº 119/2011	Plano Trienal de Investimentos – PTI à Agência Nacional de Transportes Terrestres pelas concessionárias de serviço público de transporte ferroviário de cargas e institui os critérios de análise e a aplicação de penalidades.	4
Audiência Pública nº 120/2011	Plano de Outorga dos Serviços de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros, operados por ônibus do tipo rodoviário.	116
Consulta Pública nº 001/2010	Regulamento de Defesa dos Usuários de Transporte Ferroviário de Cargas.	22
Consulta Pública nº 002/2010	Proposta de procedimentos de regulamentação de operações de direito de passagem e tráfego mútuo visando à integração do Sistema Ferroviário Federal.	21
Consulta Pública nº 003/2010	Proposta de procedimentos de regulamentação para pactuação das Metas de Produção e Segurança por Trecho para as Concessionárias de serviço público de transporte ferroviário de cargas e a adesão ao regime de Metas de Segurança por Trecho para os Transportadores Ferroviários de Cargas.	23
Tomada de Subsídio nº 001/2011	Tomada de Subsídio com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão do tema “Regulamentação da Verificação de Adimplência Contratual de Entidades Reguladas pela ANTT	4
<b>TOTAL</b>		<b>412</b>

Tendo em vista o papel relevante da Ouvidoria no recebimento, registro e encaminhamento das contribuições referentes às audiências, consultas públicas e tomadas de subsídios, asseguramos para que todas as manifestações aqui registradas sejam devidamente disponibilizadas aos respectivos presidentes e secretários das audiências.

Para esta Agência, continua sendo um dos maiores desafios a ampliação da participação social nas audiências públicas

## ***Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros***

### **Tipos de Manifestações**

<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS</b>						
<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	108.163	84.027	65.252	108.639	85.120	77.266
RECLAMAÇÃO	11.012	7.161	7.068	16.199	16.035	16.756
ELOGIO	165	104	95	296	231	31
SUGESTÃO	37	30	322	401	185	215
OUTRAS SOLICITAÇÕES	-	-	-	-	102	449
<b>TOTAL</b>	<b>119.377</b>	<b>91.322</b>	<b>72.737</b>	<b>125.535</b>	<b>101.673</b>	<b>94.717</b>

\*até o ano de 2009, a Ouvidoria não utilizava a classificação "Outras Solicitações" para as manifestações.

### **Principais Motivos de Pedidos de Informação**

<b>TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (PEDIDOS DE INFORMAÇÃO)</b>	
<b>5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Itinerário/linha/frequência/horário (LD)	31.501
Benefício do idoso (LD)	8.132
Certificado de Registro de Fretamento - CRF	3.880
Itinerário/linha/frequência/horário (SU)	3.428
Autorização de viagem	3.121

\*(LD) – Longa Distância, (SU) – Semi-Urbano

► Itinerário/linha/frequência/horário

Apesar da existência destas informações no sitio da Agência, muitas pessoas entram em contato para obter informações quanto à frequência de viagem, horário e valor de determinada linhas.

**Principais Motivos de Reclamação**

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Atrasar, injustificadamente, a partida do ônibus (FIS)	2.695
Falta de urbanidade do preposto (FIS)	1.336
Avaria Mecânica (FIS)	1.149
Horário de Funcionamento do Guichê (FIS)	1.003
401 - Executar serviços de transporte rodoviário interestadual ou internacional de passageiros sem prévia autorização ou permissão (FIS)	786

## ***Reclamações por Empresa***

Este item mostra o número de reclamações recebidas no decorrer do ano (2011), discriminadas por empresa:

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
ARAGUAIATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	20
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	250
AUTO VIAÇÃO BRAGANÇA LTDA.	31
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	35
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	277
AUTO VIAÇÃO GOIANESIA LTDA.	42
AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA.	6
AUTO VIAÇÃO NATIVIDADE LTDA.	14
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA.	3



EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE (LOURIVAL JOSE DA SILVA)	45
AUTO VIAÇÃO UNIAO LTDA.	1
BARRATTUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	15
BEL - TOUR TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	48
BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.	184
BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.	70
BRISA ÔNIBUS S/A.	21
CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA.	9
CELESTE TRANSPORTES LTDA.	2
CHACO BOREAL S.R.L.	1
CHILE BUS (FERRE Y GRAU LTDA.)	2
CIA. SAO GERALDO DE VIAÇÃO	412
CIRCULAR NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	1
CISA (NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION)	3
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.	3
COMÉRCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA.	34
COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	1
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	26
CONSTANTINA TURISMO LTDA.	5
CORDEIRO, TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	11
COSTA SUL TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	1
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	5
EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A.	535
EMPRESA BARROSO LTDA.	3
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA.	3
EMPRESA DE AUTO ÔNIBUS SANTA RITA LTDA.	1
EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	303
EMPRESA DE ÔNIBUS PASSARO MARRON LTDA.	27
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA UNIÃO LTDA.	14
EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA.	8
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	124
EMPRESA DE TRANSPORTES SÃO LUIZ LTDA.	16
EMPRESA DOIS IRMÃOS (OSVALDO MENDES & CIA. LTDA.)	14

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	639
EMPRESA MOREIRA LTDA.	16
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA LTDA.	2
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.	92
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	49
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	654
EMPRESA SÃO CRISTOVÃO LTDA.	19
EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA.	15
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	39
EMPRESA VIAÇÃO BONFIM S/A.	22
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	130
EMTRAM (EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.)	196
EUCATUR (EMP. UNIÃO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.)	383
EXPRESO GUARANI S.A.	1
EXPRESSO ADAMANTINA LTDA.	4
EXPRESSO ARAGUARI LTDA.	34
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	28
EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA.	50
EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	8
EXPRESSO DO SUL S/A.	51
EXPRESSO GARDÊNIA LTDA.	93
EXPRESSO GUANABARA S/A.	300
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	45
EXPRESSO KAIOWA LTDA.	82
EXPRESSO MAIA LTDA.	63
EXPRESSO MARINGA LTDA.	52
EXPRESSO MARLY LTDA.	3
EXPRESSO METRÓPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	17
EXPRESSO NACIONAL DE LUXO (A. CANDIDO & CIA LTDA.)	1
EXPRESSO PARAIBANO LTDA.	3
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	36
EXPRESSO RÁPIDO ACAILÂNDIA LTDA.	13
EXPRESSO SANTA MARTA LTDA.	4
EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.	7

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.	10
EXPRESSO SÃO JOSÉ LTDA.	2
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	193
EXPRESSO SÃO PEDRO LTDA.	6
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA.	55
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA.	11
EXPRESSO UNIÃO LTDA.	114
FLECHABUS (DERUDDER HERMANOS S.R.L.)	2
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA.	12
GADOTTI TURISMO LTDA.	2
GARANHUNS EXPRESSO CARGAS, TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	2
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	16
HÉLIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	121
IRMÃOS RAFAGNIN LTDA.	5
JAMJOY VIAÇÃO LTDA.	10
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	5
JOÃO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	19
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	22
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	21
MANOEL BARBOSA LIMA LTDA.	2
MINASTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	3
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	523
NORDESTE TRANSPORTES LTDA.	6
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	25
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	36
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	238
RÁPIDO D'OESTE LTDA.	7
RÁPIDO FEDERAL VIAÇÃO LTDA.	21
RÁPIDO GOIASNORTE LTDA.	1
RÁPIDO INTERNACIONAL S.A. PARANA DE TRANSPORTE Y TURISMO	2
RÁPIDO MARAJÓ LTDA.	29
RÁPIDO PLANALTINA LTDA.	231
REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.	91
REAL EXPRESSO LTDA.	396
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.	61
REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A.	63
REALNORTE TRANSPORTES S/A.	9
REUNIDAS S/A. - TRANSPORTES COLETIVOS	221

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
RODOVIÁRIA LEÃO DO NORTE LTDA.	1
RODOVIÁRIO E TURISMO SÃO JOSÉ LTDA.	8
ROLDTUR TURISMO LTDA.	2
ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA.	83
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	14
SANTA MARTA (MAIA E DURÃO LTDA.)	2
SILVA TUR-TRANSPORTES E TURISMO S/A.	26
SOL S.A. TRANSPORTE Y TURISMO	3
SUPREMA AUTOBUS LTDA.	1
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	419
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	598
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	67
TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	1
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	9
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	67
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB TRANSBRASIL (ANTIGA TRANSACREANA)	449
TRANSPORTE TRÊS FRONTEIRAS S/A.	1
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	1
TRANSPORTES ALÉM PARAIBA LTDA.	10
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	2
TRANSPORTES KASZEWSKI LTDA. ME	1
TRANSPORTES RAINHA DO NORDESTE LTDA.	1
TRANSPORTES ÚNICA PETRÓPOLIS LTDA.	24
TRANSUL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.	1
TTL (TRANSPORTE TURISMO LTDA.)	3
TURISMO TRÊS AMIGOS LTDA.	1
TUT - TRANSPORTES LTDA.	5
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	85
UTB (UNIÃO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.)	5
UTIL (UNIÃO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.)	501
VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	69
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	8
VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A.	141
VIAÇÃO ANAPOLINA LTDA.	798
VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.	166
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	14

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
VIAÇÃO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	37
VIAÇÃO CIDADE DO AÇO LTDA.	20
VIAÇÃO COMETA S/A.	436
VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	35
VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	7
VIAÇÃO ESTRELA LTDA.	17
VIAÇÃO FALCÃO LTDA.	1
VIAÇÃO GARCIA LTDA.	122
VIAÇÃO GOIÂNIA LTDA.	24
VIAÇÃO GRACIOSA LTDA.	22
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A.	1172
VIAÇÃO JOIA LTDA.	21
VIAÇÃO MONTES BELOS (REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA.)	27
VIAÇÃO MOTTA LTDA.	293
VIAÇÃO NACIONAL S/A.	46
VIAÇÃO NASSER LTDA.	58
VIAÇÃO NORDESTE LTDA.	144
VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	13
VIAÇÃO NOSSA SENHORA DE MEDIANEIRA LTDA.	161
VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.	56
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	410
VIAÇÃO OURO BRANCO S/A.	7
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A.	57
VIAÇÃO PARANAIBA LTDA.	3
VIAÇÃO PASSARO VERDE S/A.	5
VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	8
VIAÇÃO PLATINA LTDA.	13
VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA.	8
VIAÇÃO PRETTI LTDA.	2
VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A.	75
VIAÇÃO REAL ITA LTDA.	18
VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA.	13
VIAÇÃO RIODOCE LTDA.	163
VIAÇÃO RONDONIA LTDA.	5
VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.	60
VIAÇÃO SAMPAIO LTDA.	120

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES
VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA.	6
VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A.	193
VIAÇÃO SAO BENTO LTDA.	48
VIAÇÃO SAO CRISTOVAO LTDA.	12
VIAÇÃO SAO GERALDO LTDA.	38
VIAÇÃO SAO LUIZ LTDA.	139
VIAÇÃO SAO RAPHAEL LTDA.	10
VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA.	3
VIAÇÃO SERTANEJA LTDA.	10
VIAÇÃO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	6
VIAÇÃO TERESÓPOLIS E TURISMO LTDA.	1
VIAÇÃO TRANSFRONTEIRA LTDA.	3
VIAÇÃO TRANSPIAUÍ - SÃO RAIMUNDENSE LTDA.	28
VIAÇÃO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA.	1
VIAÇÃO UBERLÂNDIA LTDA.	5
VIAÇÃO UMUARAMA LTDA.	10
VIAÇÃO UNIÃO SANTA CRUZ LTDA.	5
VIAÇÃO VAB LTDA.	17
VIAÇÃO XAVANTE LTDA.	18
VIALUZ – VIAÇÃO LUZIÂNIA LTDA.	9
VIASUL - AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA.	21
VIATRAN - VIAÇÃO TRANSBRASILIA LTDA.	14

## *Transporte Rodoviário de Cargas*

### **Tipos de Manifestações**

O Transporte Rodoviário de Cargas, continua sendo um dos principais motivos de consultas, com destaque aquelas relacionadas ao Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Cargas-RNTRC.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2006	2007	2008	2009	2010	2011
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	29.625	35.420	43.535	114.261	65.369	45.897
RECLAMAÇÃO	123	149	280	1.372	686	764
ELOGIO	1	4	62	140	76	2
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	*	*	37	239
SUGESTÃO	42	52	42	7	31	69
<b>TOTAL</b>	<b>29.791</b>	<b>35.625</b>	<b>43.919</b>	<b>115.780</b>	<b>66.199</b>	<b>46.971</b>

\*Até o ano de 2009, a Ouvidoria não utilizava a classificação "outras solicitações" para manifestações.

### Principais Motivos de Pedido de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
5 Motivos Mais Frequentes dos Pedidos de Informação	QUANTIDADE
Documentação de pessoa física	8.123
Locais para a obtenção do registro	6.818
Documentação de pessoa jurídica	4.169
Requisitos para cadastramento/recadastramento	3.603
Inclusão/exclusão de veículo no RNTRC	2.472

Como afirmamos, as principais dúvidas relativas ao transporte de cargas são relativas ao RNTRC, fato ocorrido também nos anos anteriores. Observamos através da tabela acima, que a quantidade de pedidos de informações relativos a este assunto, salta mais que o dobro em relação ao segundo colocado, "Locais para obtenção do RNTRC".

### Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
5 Motivos Mais Frequentes das Reclamações	QUANTIDADE
Balança (FIS)	120
Realização de transporte para terceiros, mediante remuneração, sem RNTRC ou c/ RNTRC suspenso	107
Cobrança para cadastramento/recadastramento no RNTRC	65
Não antecipar Vale Pedágio	63
Curso específico e experiência	39

Em relação às reclamações, as multas aplicadas sobre o excesso de peso relativo às cargas transportadas pelos caminhões, foi a que atingiu o maior número de ocorrência.

## Concessões Rodoviárias

### Tipos de Manifestações

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2006	2007	2008	2009	2010	2011
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.210	847	1.066	1.624	3.051	1.531
RECLAMAÇÃO	391	441	457	1.288	2.715	2.748
SUGESTÃO	23	19	27	63	81	97
ELOGIO	-	1	18	59	58	4
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	*	*	6	41
<b>TOTAL</b>	<b>1.624</b>	<b>1.308</b>	<b>1.568</b>	<b>3.034</b>	<b>5.911</b>	<b>4.421</b>

Verificamos que no ano de 2011, houve uma diminuição na quantidade de manifestações referentes a “Concessões Rodoviárias”, situação diferente do fato verificado em 2009, quando tivemos um acréscimo de chamadas devido a instalação de placas informativas ao longo das rodovias federais concedidas, que acabou por despertar uma demanda anteriormente adormecida.

### Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
5 Motivos Mais Frequentes dos Pedidos de Informação	QUANTIDADE
Acesso	67
Pedágio	67
Obras	49
Tarifa	46
Contratos / PER / Anexos	43

### Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
5 Motivos Mais Frequentes das Reclamações	QUANTIDADE
Pavimento (FIS)	812
Congestionamento (FIS)	297
Obras (FIS)	235
Sinalização (FIS)	144
Obstáculo na pista de rolamento (FIS)	142



Repetindo o ano anterior, o maior questionamento das reclamações dos usuários, recai sobre: má conservação do pavimento, a existência de obstáculos na pista, sinalização deficiente e realização de obras em horário de pico. A mudança ocorreu nas manifestações sobre “congestionamento”, que no ano de 2011 atingiu o segundo lugar.

#### Reclamações por Empresa (Número de Reclamações)

EMPRESA	Qte de Reclamações
Autopista Fernão Dias S.A.	204
Autopista Fluminense S.A.	225
Autopista Litoral Sul S.A.	644
Autopista Planalto Sul S.A.	57
Autopista Régis Bittencourt S.A.	416
Concepa – Concessionária da Rodovia Osório Porto Alegre S.A.	54
Concer – Companhia de Concessão Rodoviária Juiz de Fora-Rio S.A.	153
CRT – Concessionária Rio-Teresópolis S.A.	40
Ecosul – Empresa Concessionária de Rodovias do Sul S.A.	72
Novadutra – Concessionária da Rodovia Presidente Dutra S.A.	261
Ponte – Concessionária da Ponte Rio-Niterói S.A.	52
Rodovia do Aço S.A.	78
Transbrasiliana Concessionária de Rodovia S.A.	90
Via Bahia Concessionária de Rodovias	486

### Concessões Ferroviárias

#### Tipos de Manifestações

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2006	2007	2008	2009	2010	2011
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.091	1.098	774	1.044	914	1.480
RECLAMAÇÃO	74	78	45	64	141	156
SUGESTÃO	16	13	19	50	22	57
ELOGIO	-	2	3	8	6	3
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	*	*	2	30
<b>TOTAL</b>	<b>1.181</b>	<b>1.191</b>	<b>841</b>	<b>1.166</b>	<b>1.085</b>	<b>1.726</b>

\*Até o ano de 2009, a Ouvidoria não utilizava a classificação “outras solicitações” para as manifestações.

### Principais Motivos de Pedido de Informação

5 Motivos Mais Frequentes dos Pedidos de Informação	QUANTIDADE
Bilhete de passagem (TFP)	123
Trem de Alta Velocidade - TAV	78
Passageiros (TFP)	67
Bagagem (TFP)	42
Atos normativos e legislação do setor ferroviário	30

(TFP) - Transporte Ferroviário de Passageiros

### Principais Motivos de Reclamação

5 Motivos Mais Frequentes das Reclamações	QUANTIDADE
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens (locomotiva/vagão) (TF) (FIS)	16
Apito das locomotivas (TF) (FIS)	13
Pontualidade (TF) (FIS)	9
Interferência em área vizinha à ferrovia (TF) (FIS)	8
Conduta dos funcionários da empresa (TF) (FIS)	6

### Reclamação por Empresa

EMPRESA	Qte de Reclamações
ALL – América Latina Logística Malha Norte S.A. (FERRONORTE)	0
ALL – América Latina Logística Malha Oeste S.A. (Novoeste S.A.)	7
ALL – América Latina Logística Malha Paulista S.A. (FERROBAN)	11
ALL – América Latina Logística Malha Sul S.A.	22
EFC – Estrada de Ferro Carajás	7
EFVM – Estrada de Ferro Vitória a Minas	15
Ferrovias Entro Atlântica S.A.	13
MRS Logística S.A.	12
Transnordestina Logística S.A. (Companhia do Nordeste S.A.-CFN)	5
VALEC S.A. -(FNS - Ferrovia Norte Sul)	1

No ano de 2011, foram realizadas seis audiências/consultas públicas relacionadas a Transporte Ferroviário, as quais foram colhidas informações significativas.

Dentre as manifestações relacionadas à reclamação, muitas são realizadas por pessoas residentes próximas aos trilhos, as quais não são necessariamente usuárias do serviço, mas que de alguma forma são diretamente ou indiretamente afetados por eles.

Não podemos deixar de frisar, a importância econômica que este meio de transporte exerce em nossa sociedade, mas devemos também ressaltar o crescimento demográfico descontrolado que ocorrer ao longo destes trilhos.