

RESULTADOS DA OUVIDORIA

2008

Relatório anual



Agência Nacional de
Transportes Terrestres

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

Diretor-Geral

Bernardo Figueiredo

Diretoria Colegiada

Bernardo Figueiredo

Francisco de Oliveira Filho

Mário Rodrigues Júnior

Noboru Ofugi

Wagner de Carvalho Garcia

Ouvidor

Nilo Moriconi Garcia

Ouvidor substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe técnica

Rafaela Paiva Brandão Lino

Wellington de Medeiros Meira

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
A OUVIDORIA E A SOCIEDADE.....	5
A OUVIDORIA E OS SERVIDORES DA ANTT.....	12
A OUVIDORIA E OS DEMAIS SETORES DA ANTT.....	15
A OUVIDORIA NAS AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS.....	17
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS.....	19
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS.....	31
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS.....	35
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS.....	39
MANIFESTAÇÕES DIVERSAS.....	44

Apresentação

Desde sua implantação, a Ouvidoria da ANTT vivencia momentos que refletem a dinâmica dos transportes terrestres no Brasil e, conseqüentemente, da própria agência reguladora. O aumento do número de outorgas para exploração da infra-estrutura rodoviária, bem como os trabalhos para a licitação do transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros e os estudos do trem de alta velocidade - TAV, indicam que a ANTT tem grandes desafios pela frente. Nesse cenário, torna-se evidente a necessidade de aprimorar o relacionamento com os cidadãos.

O ano de 2008 foi especialmente gratificante para a Ouvidoria, pois realizamos a contratação de central de atendimento terceirizada. Essa conquista ocorreu em um momento extremamente oportuno, pois vai ao encontro das disposições do Decreto nº 6523/2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC das empresas reguladas e fiscalizadas pela ANTT. Promovemos também o 1º Encontro Nacional de Ouvidorias das Concessionárias de Transportes Terrestres, que representou uma oportunidade ímpar para a troca de experiências e informações sobre as rodovias e ferrovias federais concedidas, além de despertar o interesse de ouvidorias das concessionárias de rodovias estaduais.

Ao desempenhar seu papel intermediador, a Ouvidoria adquire uma riqueza de informações capaz de indicar aos gestores a percepção de todos os agentes do setor e subsidiar o processo decisório. Assim, além de apresentarmos os resultados numéricos extraídos de nosso banco de dados, neste Relatório analisamos os principais problemas apontados pela sociedade e discorremos sobre algumas proposições.

Por fim, registro o apoio da Diretoria da ANTT aos projetos da Ouvidoria, e, ainda, dos colaboradores e demais setores da Agência que dispensaram atenção às demandas dos cidadãos-usuários e trabalharam de forma comprometida para respondê-las. Meus cumprimentos também àqueles que atuaram como parceiros em nossas iniciativas e, em especial, à equipe da Ouvidoria.

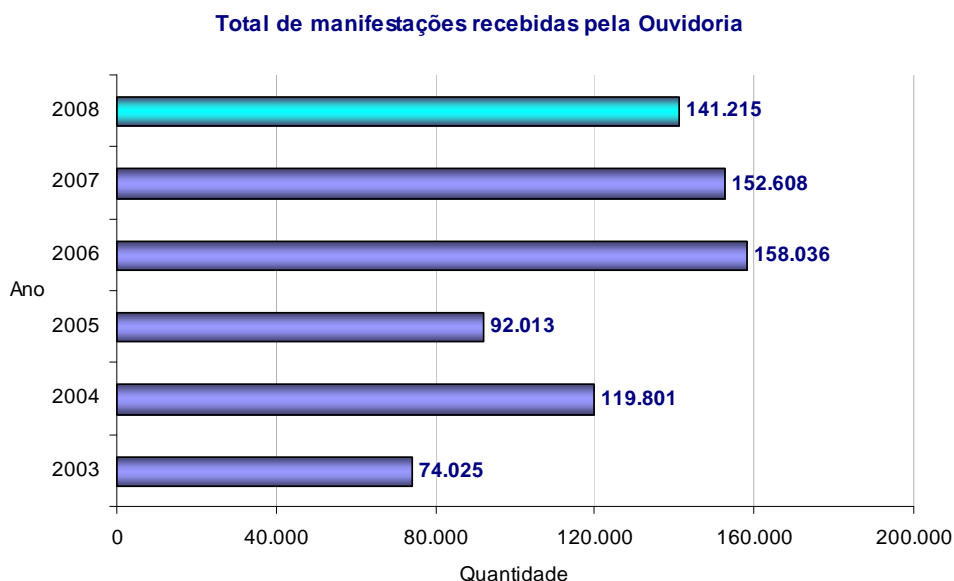
NILO MORICONI GARCIA
Ouvidor

A Ouvidoria e a sociedade

O atendimento em linhas gerais

Total de manifestações recebidas

Desde sua implantação a Ouvidoria vinha trabalhando com a mesma estrutura física e tecnológica, além de contar com uma equipe reduzida, apesar do crescimento da Agência e da demanda. Pela análise do gráfico depreende-se que nos últimos três anos atendemos com o potencial máximo e alcançamos um equilíbrio no volume de registros entre 2006 e 2008.



Não obstante as restrições apresentadas, a Ouvidoria obteve bom desempenho, em relação a outras agências reguladoras, no teste realizado pelo Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente – IBRC em janeiro de 2009, para analisar a qualidade do atendimento prestado pelas agências reguladoras. Nesse teste, em que o atendente desconhecia a avaliação, a Ouvidoria da ANTT alcançou a nota máxima em todos os quesitos relativos ao comportamento do operador, como

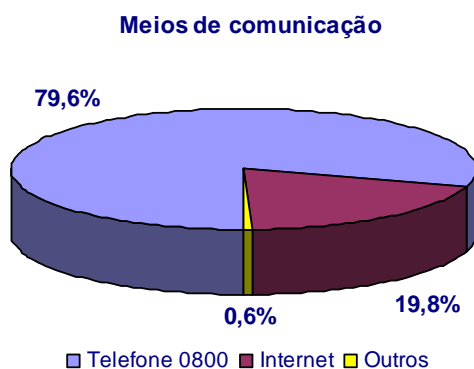
cortesia, atenção, linguagem e domínio do assunto. Esse resultado indica que, apesar de nossas dificuldades para acolher todas as demandas, primamos pela qualidade em cada atendimento.

Em dezembro de 2008 foi realizada a contratação da central de atendimento terceirizada, que impactará sobremaneira o volume total de manifestações registradas até o final de 2009.

Meios de comunicação utilizados

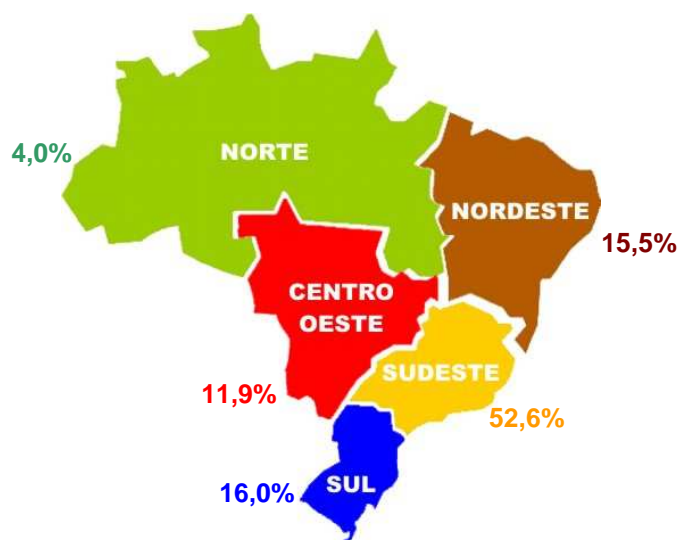
No ano de 2008 a maior parte das interações com a Ouvidoria foi feita por meio do telefone 0800 610 300, que acolheu mais de 79% da demanda, conforme dados do gráfico. Esse percentual reforça a representatividade do atendimento telefônico e a importância da terceirização da central de atendimento.

O segundo canal mais utilizado foi a internet, pelo qual chegaram 19,8% das mensagens dirigidas à Ouvidoria. É interessante destacar que houve um crescimento de 4,2 pontos percentuais na utilização da internet em relação a 2007. Esse aumento proporcional de mensagens recebidas por meio eletrônico pode ser atribuído, em parte, à crescente acessibilidade a computadores e internet pelos cidadãos brasileiros. O item “Outros” contempla correspondências, atendimento presencial, fax, formulários-postais e as manifestações recebidas pelas Unidades Regionais da ANTT e retransmitidas à Ouvidoria.



Distribuição das manifestações por região do Brasil

Em termos absolutos, a região que dirigiu o maior volume de manifestações à Ouvidoria foi a Sudeste, com 69.817 registros.



Se relativizarmos esse quantitativo, considerando a população por região (IBGE, contagem da população 2007), o maior volume de demandas originou-se no Centro-Oeste. Atribuímos esse resultado ao fato de o Centro-Oeste ser a região que concentra a maior parte das ligações do transporte semi-urbano, o qual é motivo de um volume expressivo de reclamações junto à Ouvidoria.

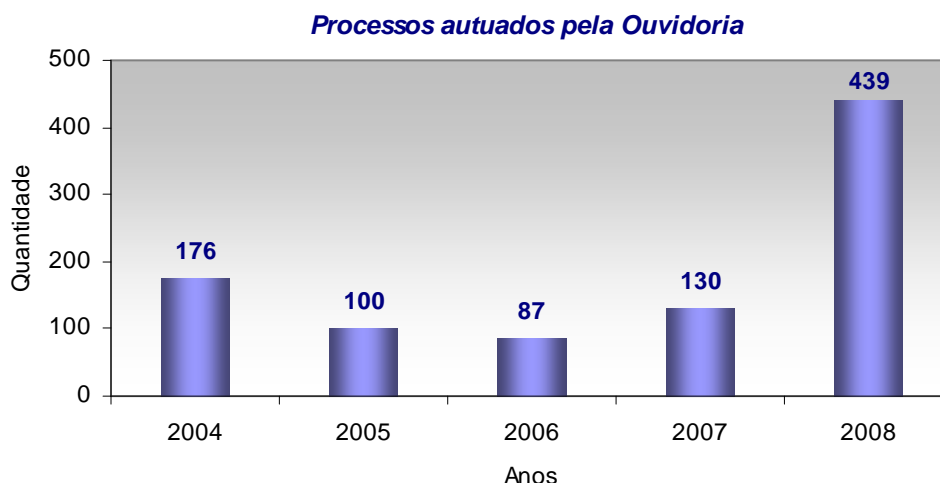
Tipos de manifestação

Os pedidos de informação representaram a maior parte da demanda, cerca de 90%. As reclamações totalizaram 8,8% de todas as comunicações feitas com a Ouvidoria da ANTT.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	2007	2008	RELAÇÃO 2008 x 2007
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	108.623	80.666	144.252	140.234	127.098	↓↓
RECLAMAÇÃO	9.804	10.212	11.695	10.781	12.381	↑↑
SUGESTÃO	640	233	1.307	761	1.211	↑↑
ELOGIO	734	902	782	832	525	↓↓
TOTAL	119.801	92.013	158.036	152.608	141.215	↓↓

Processos administrativos

A partir de reclamações de cidadãos-usuários, em 2008 foram autuados 439 processos administrativos pela Ouvidoria. O aumento significativo em relação ao ano anterior se deve também à maior quantidade de processos relativos a descumprimento do Estatuto do Idoso, recusa de Passe Livre das pessoas com deficiência e manutenção dos veículos.



Para se ter uma real dimensão do volume de processos e documentos que requereram análise e elaboração de respostas aos interessados, deve-se observar também que foram tramitados para a Ouvidoria 603 processos autuados por outros setores da Agência e 1.523 documentos relativos a manifestações de usuários.

Relacionamento com os cidadãos-usuários

Terceirização da central de atendimento

Nos relatórios dos anos anteriores, a Ouvidoria da ANTT já apontava a necessidade de ampliação da capacidade de atendimento da central para acolher a totalidade das chamadas, que tem aumentado ano a ano em função do crescimento da Agência. Frequentemente, os usuários também se queixavam de indisponibilidade

e congestionamento ao tentar contato com o telefone 0800 610 300.

Assim, para compatibilizar o atendimento com a demanda, a terceirização se apresentou como a alternativa mais adequada para atingirmos elevados padrões de qualidade. O contrato foi assinado em 29 de dezembro de 2008 e, desde 9 de fevereiro de 2009, a nova central de atendimento funciona ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. Além disso, também conta com modernos recursos físicos e tecnológicos e com uma equipe capacitada para atender os mais diversos tipos de solicitação.

Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC nas empresas reguladas

Em 1º de dezembro de 2008, entrou em vigor o Decreto nº 6.523/08, que regulamenta a Lei nº 8.078/90 e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo poder público federal. Esse Decreto tem como objetivo a observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços. Como o Decreto nº 6.523/08 aplica-se às empresas reguladas e fiscalizadas pela ANTT, tornou-se necessária a criação de uma Resolução que discipline o cumprimento das exigências do Decreto, e que contemple os mecanismos de controle pela Agência, como discriminação de infrações e penalidades.

Assim, após alinhamento com o Ministério da Justiça sobre o adequado cumprimento do Decreto, a Ouvidoria da ANTT conduziu diversas reuniões com as áreas técnicas envolvidas para elaboração da minuta de Resolução, que foi submetida à apreciação da sociedade por meio de audiência pública e deve começar a produzir efeitos a partir de 2009.

No âmbito dos transportes terrestres, a Ouvidoria percebe essa regulamentação como algo extremamente favorável, tanto para o cidadão quanto para a Agência. Com a efetiva implantação e funcionamento dos SACs gratuitos nas empresas reguladas, o

usuário poderá solucionar sua demanda diretamente com a prestadora do serviço e a Ouvidoria da Agência, inevitavelmente, atuará mais em nível recursal nas situações que não forem satisfatoriamente resolvidas pelas concessionárias, permissionárias ou autorizatárias.

Implantação das ouvidorias nas permissionárias

No primeiro semestre de 2008, a Ouvidoria propôs à Superintendência de Serviços de Transportes de Passageiros – SUPAS a obrigatoriedade contratual de implantação de ouvidorias para atendimento ao público pelas empresas permissionárias do serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. A iniciativa partiu da necessidade de compartilhar a responsabilidade de “ouvir” o usuário entre permissionárias e órgão regulador, proporcionando às empresas reguladas a oportunidade de melhor conhecer seus clientes e promover ações de fidelização e, ainda, possibilitando à Ouvidoria da ANTT uma avaliação sistemática e contínua da qualidade dos serviços prestados.

É necessário salientar que essa proposta não visa apenas à instalação de centrais de atendimento nas permissionárias. Propomos a criação de ouvidorias que devem ter como escopo o aproveitamento das manifestações recebidas para transformá-las em verdadeiras melhorias para os cidadãos-usuários. Essa concepção vai ao encontro tanto dos interesses dos usuários (com a adequação do serviço às suas reais necessidades e expectativas) quanto das empresas (com a obtenção de ganhos mensuráveis, como aumento da receita, e subjetivos, como uma melhor imagem da empresa perante a sociedade).

Portanto, a implantação desse serviço nas empresas permissionárias deve representar um importante avanço para o aprimoramento da relação entre consumidor e empresa e para o fortalecimento da participação social do cidadão, uma vez que sinaliza a abertura de novos canais para que este se manifeste democraticamente.

Plano de diversificação do atendimento

Realizada a contratação da central de atendimento terceirizada, a Ouvidoria da ANTT já estuda novas formas para se aproximar da sociedade, entre elas:

- **Recebimento de chamadas originadas de telefones móveis nacionais e fixos internacionais**

Atualmente, o telefone 0800 610 300 recebe apenas chamadas originadas de telefones fixos nacionais. No intuito de ampliar o acesso aos cidadãos, em breve a Ouvidoria acolherá também chamadas originadas de telefones móveis nacionais e, possivelmente, de terminais fixos internacionais. Essa ideia visa a atender, por exemplo, os cidadãos que se encontram nas estradas e dispõem apenas de telefone celular e, ainda, aquelas pessoas que trafegam nas rodovias dos países com os quais o Brasil tem acordo de transporte internacional.

- **Terminal para ligação direta com a Ouvidoria**

Após um ano de análise do projeto-piloto do formulário-postal impresso, com porte pago pela ANTT, observamos que nessa forma de comunicação usualmente ocorre interferência de terceiros no relato do usuário, pois temos observado que uma significativa percentagem dos formulários é manipulada pelos próprios fiscais da Agência com o consentimento do interessado, o que compromete a isonomia da manifestação.

Assim, buscando um aperfeiçoamento e evolução do formulário-postal, estudamos a possibilidade de substituí-lo, nos terminais rodoviários, por “totens com telefone”, identificados com a logomarca da ANTT e capazes de realizar ligações diretas para a central de atendimento. Entre as vantagens desse projeto podemos destacar:

- ✓ Acessibilidade às pessoas com baixo nível de escolaridade;
- ✓ Oportunidade ao usuário de esclarecer dúvidas ou registrar reclamações no momento da ocorrência;

- ✓ Redução do volume de formulários impressos;
- ✓ Possibilidade de realizar pesquisas de satisfação periódicas junto aos usuários de transportes terrestres.

○ **Ouvidoria itinerante**

Em 2009, implementaremos a Ouvidoria itinerante, que percorrerá municípios com 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. Nosso objetivo é ouvir as comunidades e propor ações preventivas e corretivas junto às áreas competentes da Agência.

○ **Sala do cidadão**

A Ouvidoria também já desenvolveu novo layout de seu espaço físico na sede da Agência para criar a Sala do Cidadão, dotada de recursos de informática e farto material para melhor acolher as pessoas que buscam atendimento presencial.

A Ouvidoria e os servidores da ANTT



A Voz do Servidor é o canal de comunicação criado em dezembro de 2008 para acolher sugestões, opiniões, críticas ou reclamações dos servidores da ANTT. As eventuais manifestações dos servidores sobre os serviços ou processos, recebidas pelos gestores, eram prejudicadas porque não havia um *modus operandi* definido, uma rotina pré-estabelecida ou um sistema de processamento e tratamento das ocorrências. A ouvidoria interna deve ser percebida como uma medida de valorização do colaborador, uma vez que compreende mecanismo no qual o próprio agente poderá contribuir para a melhoria institucional do seu ambiente de trabalho. Em sua

atuação, a ouvidoria interna é imparcial e não faz juízo de valor, pois seu papel é mediar e buscar solução para os conflitos, com atribuições claramente distintas da Corregedoria da Agência.

Entre os benefícios da ouvidoria interna destacam-se:

- ✓ Maior satisfação e comprometimento do servidor com a instituição, pois ele se torna um agente de mudanças;
- ✓ Melhoria do clima organizacional;
- ✓ Valorização do servidor e reconhecimento de suas qualidades, competências e capacidades;
- ✓ Agilização do fluxo de informações, proporcionando melhor atendimento ao cliente interno;
- ✓ Aperfeiçoamento do atendimento ao cliente interno pela melhoria da qualidade dos serviços com consequente aumento da produtividade e eficácia operacional;
- ✓ Redução de gastos e uso racional dos recursos, a partir de sugestões dos servidores para mudanças nos procedimentos internos da Agência.

Pesquisa de Opinião com os servidores

A primeira pesquisa junto aos servidores da Agência foi realizada em dezembro de 2008, por meio da intranet, com o objetivo de avaliar alguns itens relativos aos recursos humanos e físicos das áreas. Os resultados detalhados foram disponibilizados à Diretoria da Agência para conhecimento.

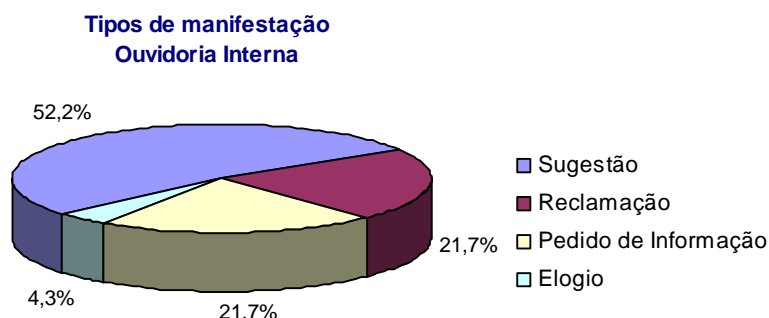
Pesquisa de Opinião com os responsáveis pelos setores

Tão importante quanto aferir a satisfação dos colaboradores da Agência é conhecer a opinião dos gestores sobre seu ambiente de trabalho, pois muitas vezes a percepção do subordinado diverge da chefia. Assim, além da pesquisa dos servidores disponibilizada na intranet, os gestores receberam um formulário específico para análise dos recursos físicos e humanos de cada setor e dos aspectos relativos ao

alcance de metas e ao aprimoramento contínuo da atuação da ANTT. Os resultados dessa pesquisa também foram disponibilizados à Diretoria da Agência para conhecimento.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria Interna

Além das pesquisas, que serão realizadas periodicamente para obter um retrato da situação em cada área, está disponível aos servidores um formulário na intranet para o envio de manifestações a qualquer tempo. As mensagens postadas na página da ouvidoria interna são registradas e retransmitidas aos setores competentes para análise. Em apenas um mês da implantação da Ouvidoria interna (dezembro de 2008), foram recebidas 23 manifestações pelo canal Voz do Servidor, assim distribuídas:



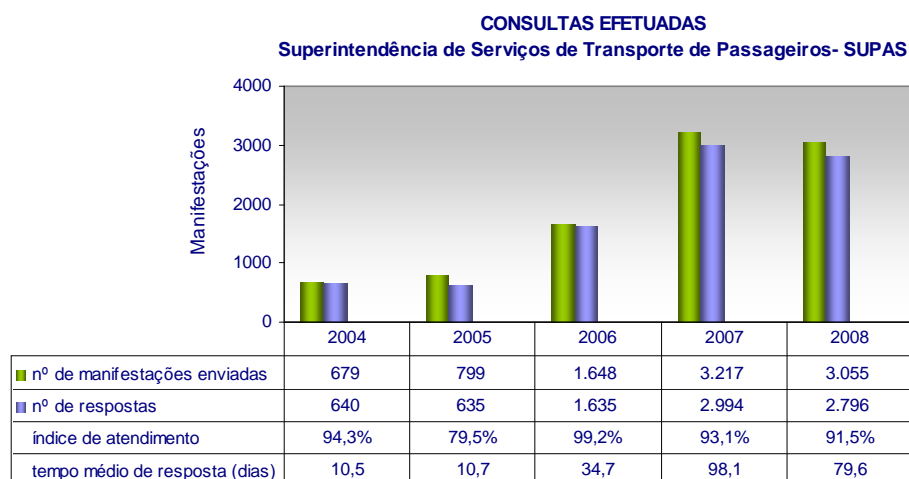
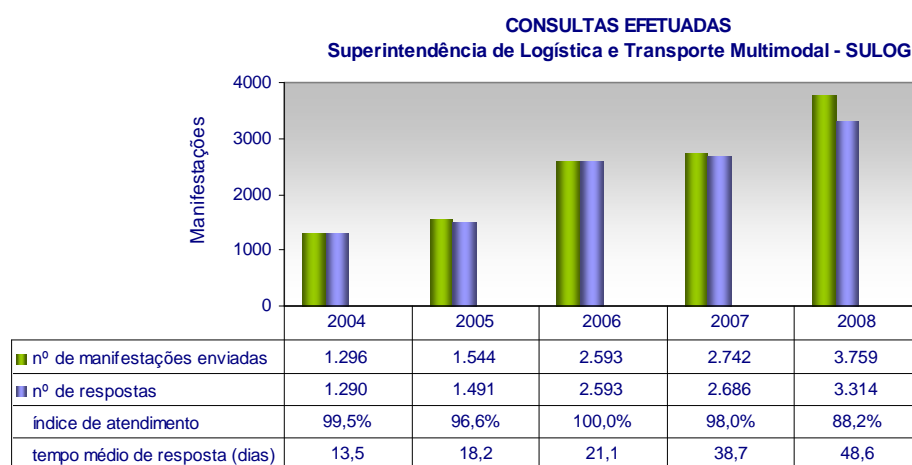
Das manifestações recebidas pela ouvidoria interna em 2008, a maior parte (dez) se referiu a assuntos afetos à GERHU, como remoção de servidores, escalas de trabalho, progressão e promoção funcional, capacitação, entre outros assuntos. Também foram recebidas mensagens sobre temas relacionados à GEADM (manutenção de ar condicionado e serviço de limpeza); GEINF (recursos de informática); Ouvidoria (atendimento ao público); GECOP (trabalho nos postos de fiscalização) e ASCOM (festa de confraternização).

A Ouvidoria e os demais setores da ANTT

Manifestações encaminhadas às áreas para consulta

No exercício de sua atribuição precípua, a Ouvidoria atua efetivamente como o elo entre a sociedade e agência, pois responde diretamente cerca de 94% do total de manifestações, sem necessidade de encaminhamento às áreas técnicas para solução.

A Superintendência de Logística e Transporte Multimodal (SULOG) e a Superintendência de Serviços de Transporte de Passageiros (SUPAS) representaram, juntas, mais de 76% do total de registros encaminhados para consulta. Os gráficos abaixo demonstram o desempenho das duas Superintendências mais demandadas, no que se refere ao volume de mensagens respondidas e tempo médio de respostas:



Pela tabela abaixo, observa-se que 8.919 registros foram submetidos à apreciação de outras áreas da ANTT. O volume de manifestações enviadas à Superintendência de Administração e Recursos Humanos – SUADM aumentou significativamente em 2008 devido à grande quantidade de mensagens relativas ao concurso público.

CONSULTAS EFETUADAS EM 2008				
SETOR	Nº DE CONSULTAS	ÍNDICE DE ATENDIMENTO	TEMPO MÉDIO P/ RESPOSTA (dias)	Desempenho
SULOG	3.759	88%	48,6	*
SUPAS	3.055	92%	79,6	*
SUINF	951	72%	29,8	*
SUADM	450	56%	64,1	*
SUCAR	358	58%	79,6	*
SUREF	101	88%	41,6	*
ASCOM	70	97%	12,6	*
SUEME	39	26%	1,8	*
SUPLA	29	62%	30,1	*
PRG	23	52%	37,3	*
COREG	19	79%	70,9	*
URSP	9	56%	178,6	*
URRJ	6	50%	117,7	**
URCE	3	33%	88,0	*
URMG	3	33%	46,0	*
DGR	1	100%	27,0	*
URMA	1	0%	-	-
URRS	1	100%	218,0	*
Outras	41	54%	29,1	*

Legenda	
Tempo médio de resposta	
De 0 a 15 dias	*
De 16 a 60 dias	*
De 61 a 90 dias	*
De 91 a 120 dias	**
De 121 a 150 dias	***
Mais de 150 dias	*

Há anos percebemos que o tempo médio de resposta é muito elevado. A demora dos setores para atender as consultas da Ouvidoria evidencia, de fato, sua sobrecarga com as tarefas cotidianas, mas, em paralelo, temos envidado esforços para conscientizá-los sobre a importância de responder ao usuário de maneira célere. Se de um lado sabemos do volume de trabalho e das dificuldades de cada área, de outro há a responsabilidade assumida com o cidadão, que aguarda um retorno e merece total atenção da Agência. Assim, oportuno seria o estabelecimento de critérios e mecanismos que assegurem a prioridade de resposta ao usuário, até mesmo por

meio de instrumento normativo que estabeleça regras para o atendimento às demandas da Ouvidoria, de forma que todas as manifestações sejam respondidas em um período de tempo razoável, a nosso ver, em até 15 dias.

Enfim, a Ouvidoria tem despendido contínuos esforços para promover uma mudança cultural e maior compreensão de seu papel como facilitadora para intermediar a relação com a sociedade e como uma importante fonte de informações. Nesse sentido, é imprescindível a participação do Ouvidor nas discussões realizadas pelas áreas técnicas sempre que for tratada matéria afeta aos interesses de cidadãos-usuários.

A Ouvidoria nas audiências e consultas públicas

A tabela abaixo mostra a distribuição, por modal, das 1.108 manifestações sobre audiências e consultas públicas registradas pela Ouvidoria:

AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS REALIZADAS EM 2008		
ASSUNTO	QUANTIDADE DE AUDIÊNCIAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	12	539
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	3	341
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	5	193
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	4	29
ADMINISTRATIVO	1	6
TOTAL	25	1.108

No ano de 2008, o Ouvidor presidiu 7 audiências públicas que trataram dos assuntos mais diversos, como concessão de rodovias federais e licitação de linhas do transporte rodoviário interestadual de passageiros. A Ouvidoria também é o setor responsável pelo recebimento, registro e encaminhamento às áreas competentes de todas as contribuições.

Não obstante a valiosa contribuição da sociedade sobre vários temas, observamos que um dos maiores desafios é ampliar a participação popular nas audiências e consultas públicas. Outro aspecto relevante é garantir um prazo maior

a todo o processo, o que permitirá melhor preparação da matéria e mais tempo para apreciação pelos interessados.

Alteração dos procedimentos de audiências e consultas públicas

As audiências e consultas públicas no âmbito dos transportes terrestres, realizadas pela ANTT, seguiam os princípios e procedimentos expressos na Resolução ANTT nº151/2003. Em função de seu envolvimento com a realização de audiências e consultas públicas, inclusive com a presidência de tais eventos, a Ouvidoria identificou a necessidade de esclarecer algumas disposições da referida Resolução. Assim, no dia 16 de setembro de 2008, foi encaminhado documento à Procuradoria-Geral da Agência para obter orientações jurídicas sobre como proceder em situações diversas daquelas previstas na Resolução, em especial, nos casos específicos de manifestação oral dos interessados.

Após análise da matéria, foi proposta à Diretoria, e aprovada, a edição de novo normativo, revogando-se a Resolução nº 151/2003. A minuta da nova Resolução que disciplina a realização de audiências e consultas públicas foi submetida à apreciação da sociedade pela Audiência Pública nº 096/2008 e já começa a produzir efeitos em 2009.

Transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros

O transporte rodoviário de passageiros, incluindo o semi-urbano, correspondeu à maior parcela entre todos os modais, ou seja, cerca de 52% do total de manifestações dirigidas à Ouvidoria.

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

Tipos de manifestação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (exceto semi-urbano em 2007 e 2008)						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	2007	2008	RELAÇÃO 2008 x 2007
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	83.989	41.514	108.163	83.975	65.139	↓↓
RECLAMAÇÃO	8.655	7.869	11.012	6.802	6.501	↓↓
SUGESTÃO	336	79	165	103	91	↓↓
ELOGIO	91	49	37	30	321	↑↑
TOTAL	93.071	49.511	119.377	90.910	72.052	↓↓

Principais motivos de manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (exceto semi-urbano)	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Serviços das empresas	14.946
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	12.693
Estatuto do idoso	11.908
Cadastramento	9.394
Andamento de processo/resposta	5.026

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

A grande quantidade de questionamentos sobre o benefício do idoso evidencia que os cidadãos ainda têm bastantes dúvidas sobre os requisitos para se tornarem beneficiários. Da mesma forma, as pessoas com deficiência também desconhecem as exigências para adquirir a carteira do Passe Livre, cuja emissão é competência do Ministério dos Transportes.

Recomendação da Ouvidoria: acompanhando programas sociais de tal magnitude deve existir um plano de divulgação nacional na mídia. Portanto, é imprescindível avaliar os meios de comunicação que mais aproximam os cidadãos e investir maciçamente em campanhas orientadoras com linguagem acessível.

- **Resolução nº 1.166/2005**

Verificamos que outro motivo de pedidos de informação muito frequente é o “cadastramento”, cuja maior parcela corresponde a dúvidas para cadastrar empresas de fretamento na ANTT. A Resolução nº 1.166, de 5 de outubro de 2005, dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, sob o regime de fretamento, e suscita muitas dúvidas entre os interessados em registrar empresas. Um dos pontos controversos dessa Resolução é o prazo de que a ANTT dispõe para análise. O art. 12 da referida Resolução estabelece que: *“a análise do requerimento para a autorização da prestação do serviço objeto desta Resolução e a emissão do Certificado de Registro para Fretamento – CRF serão efetivados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.”*

No entendimento do cidadão, a contagem do prazo de sessenta dias se inicia na data em que é protocolado o requerimento na ANTT. No entanto, na Agência, a interpretação é de que esse prazo se inicia quando a área técnica responsável recebe a documentação para análise. Isso significa que a interpretação adotada na ANTT desconsidera, na contagem do prazo, o interstício entre o protocolo da solicitação e o efetivo recebimento pela gerência competente.

Recomendação da Ouvidoria: considerando as inúmeras dúvidas e questionamentos registrados sobre o assunto, recomendamos alterar o art. 12 da Resolução nº 1166/2005, para que a redação especifique de forma clara o prazo máximo para emissão do Certificado de Registro para Fretamento pela ANTT, quando não houver pendências na documentação.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (exceto semi-urbano)	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Mau atendimento/Descortesia	1.266
Manutenção	1.028
Falta de pontualidade	666
Operação irregular ou clandestina	484
Descumprimento do Estatuto do Idoso	442

○ **Descumprimento do Estatuto do Idoso**

Ao definir legalmente a obrigatoriedade de as empresas disponibilizarem assentos gratuitos (e com desconto de 50%) aos idosos no transporte coletivo interestadual, o Governo não estabeleceu a fonte de recursos. Por isso, desde sua instituição, o benefício tem sido um assunto controverso e motivo de constantes reclamações junto à Ouvidoria da ANTT.

Muitas empresas recorrem ao poder judiciário para não conceder a gratuidade e hoje algumas permissionárias possuem decisões judiciais favoráveis, que impedem a ANTT de autuá-las não apenas pela recusa do benefício, mas por qualquer das infrações relacionadas na Resolução ANTT n.º 233/2003. Assim, nesses casos a agência reguladora fica impedida de coibir até mesmo infrações graves, que põem em risco a segurança dos passageiros. Apesar disso, orientamos o cidadão a contatar os demais órgãos de defesa do consumidor, como Ministério Público e PROCON, que podem adotar as medidas competentes no seu âmbito de atuação.

A Ouvidoria também tem registrado inúmeras reclamações contra empresas que não concedem o benefício aos idosos, mesmo quando não amparadas por

decisões judiciais. Um dos artifícios por elas utilizado é a exigência de documentos comprobatórios não listados na Resolução nº 1962/2006.

Recomendação da Ouvidoria: ampliar a divulgação nacional dos requisitos necessários para que os idosos se tornem beneficiários, pois lhes falta informação, por exemplo, sobre os documentos comprobatórios que devem ser apresentados no guichê da empresa para a obtenção da gratuidade.

○ **Cinto de segurança nos ônibus**

Apesar de não figurar entre os cinco motivos mais frequentes, as reclamações sobre comprometimento de segurança dos veículos somaram 318 em 2008, entre as quais há várias queixas sobre a ausência de cintos de segurança para os passageiros.

Sobre este tópico, consideramos importante comentar que 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. Porém, o Decreto 2.521/1998, que dispõe sobre a exploração mediante permissão e autorização de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, estabelece em seu art. 29, inciso VI, que é um direito do usuário ser transportado com segurança do início ao término da viagem. Trata-se de um direito de todo e qualquer passageiro, que deve independar do tipo ou data de fabricação do veículo. A Ouvidoria da ANTT entende que o conceito de segurança em transportes rodoviários de passageiros é indissociável do uso de cintos de segurança.

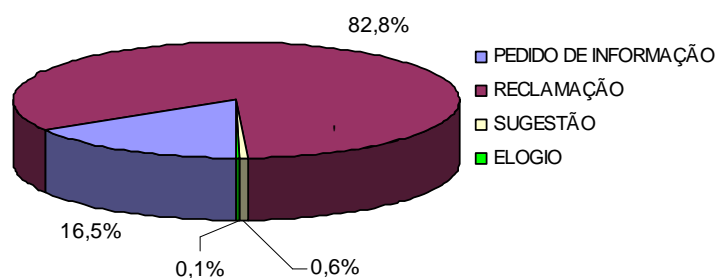
Recomendação da Ouvidoria: proceder a uma reavaliação da norma, determinando-se que o cinto de segurança seja equipamento obrigatório em todos os veículos em circulação, os quais devem ser necessariamente adaptados ou substituídos para atender a essa exigência.

Transporte rodoviário semi-urbano de passageiros

Tipos de manifestação

Para o transporte semi-urbano, foram recebidas 685 manifestações em 2008, sendo 113 pedidos de informação, 567 reclamações, 4 sugestões e 1 elogio. Observa-se que no transporte semi-urbano o volume de reclamações supera muito o de pedidos de informação, o que evidencia uma situação crítica, sob o ponto de vista da qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Manifestações sobre semi-urbano



Principais motivos de manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS SEMI-URBANO	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Serviços das empresas	69
Normas ou informações da ANTT	19
Legislação	11
Passe livre/Passe estudantil/Descontos/etc	8
Andamento de processo/resposta	6

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS SEMI-URBANO	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Mau atendimento/Descortesia	139
Falta de pontualidade	91
Manutenção	86
Superlotação	69
Descumprimento itinerário/linha	66

O serviço de transporte rodoviário interestadual semi-urbano de passageiros é aquele que, com extensão igual ou inferior a setenta e cinco quilômetros e característica de transporte rodoviário urbano, transpõe os limites de Estado, do Distrito Federal, ou de Território. A Ouvidoria entende que a regulação e fiscalização do transporte semi-urbano deveria ser competência das Secretarias de Transportes dos Estados ou do Distrito Federal, pelos motivos expostos a seguir.

Embora o transporte semi-urbano transponha os limites dos estados, o que o classifica como interestadual, suas características são essencialmente de transporte urbano sob dois enfoques: o tipo de veículo utilizado e a natureza da viagem. A maior parte dos usuários do transporte semi-urbano o utilizam diariamente com origem nas cidades-dormitório e destino nos pólos econômicos. Portanto, os aspectos de demanda e sazonalidade não se equivalem aos das linhas interestaduais superiores a 75 quilômetros. Outra questão a ser considerada é o fato de esse tipo de transporte corresponder a, aproximadamente, 45% do total de viagens realizadas no ano pelas permissionárias (dados do Anuário 2008), o que ocasiona, invariavelmente, sobrecarga na área de fiscalização da ANTT.

Comentários Gerais

Os motivos de reclamação registrados pelos cidadãos-usuários são recorrentes e sempre figuram nos Relatórios da Ouvidoria. A partir da análise do teor dessas manifestações, podemos identificar algumas possíveis causas dessas ocorrências freqüentes:

- **Baixos valores das multas**

Em muitas ocasiões, o empresário prefere assumir o risco de ser autuado a deixar de cometer a infração.

Recomendação da Ouvidoria: revisar todas as normas que disciplinam a fiscalização da ANTT, assim como as que regem a aplicação de sanções e penalidades.

- **Fiscalização insuficiente**

Hoje a ANTT não dispõe de equipes em quantidade suficiente para proceder ao acompanhamento da aplicabilidade das normas *in loco*.

Recomendação da Ouvidoria: estudar formas de aumentar o contingente de fiscais em todas as regiões do país.

- **Tabela estatística de fiscalização**

A tabela estatística de fiscalização é um procedimento adotado pela Gerência de Supervisão e Controle do Transporte de Passageiros – GECOP para dar tratamento às reclamações registradas na Ouvidoria contra a prestação dos serviços de transporte rodoviário de passageiros. Essa tabela consolida as diferentes reclamações dos cidadãos acerca da qualidade dos serviços prestados, de acordo com o motivo das reclamações por empresas. Ao usuário que formaliza a queixa junto à Ouvidoria é informado que sua manifestação foi inserida nessa tabela de fiscalização e, a partir do seu registro, serão averiguadas as irregularidades denunciadas e realizadas diligências fiscalizatórias em função dos índices atingidos em desfavor de uma única empresa.

No entanto, o cidadão não é informado a respeito dos resultados efetivos na aplicação da tabela estatística, gerando decepção e incredulidade diante das ações adotadas pela ANTT. Portanto, a tabela estatística de fiscalização é aparentemente uma alternativa viável para dar tratamento às inúmeras reclamações dos cidadãos contra os serviços prestados pelas empresas, mas não produz resultados satisfatórios sob o ponto de vista da qualidade da fiscalização.

Recomendação da Ouvidoria: assegurar a máxima transparência na divulgação dos resultados das ações de fiscalização, em especial, no que se refere à garantia dos direitos dos usuários.

- **Falta de concorrência nas linhas de passageiros**

A falta de investimentos em qualidade e segurança pelas permissionárias e

autorizatárias não decorre apenas do insuficiente quantitativo de servidores da ANTT na fiscalização ou de lacunas na legislação. Outro sério problema é a inviabilidade econômica da exploração de algumas linhas por mais de uma empresa. Devido à baixa demanda em alguns percursos, os passageiros dispõem de apenas uma permissionária para realizar o transporte. Identificamos, então, muitas irregularidades cometidas pelas empresas que operam nessas linhas, pois, mesmo sem os devidos investimentos, sua rentabilidade não é prejudicada porque o usuário não tem poder de escolha.

O ProPass Brasil - Projeto da Rede Nacional de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros, relativo à delegação de Serviços de Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros, tem como premissas a qualidade e a modicidade tarifária e está em consulta pública desde outubro de 2008 para colher contribuições da sociedade. Além disso, foram realizadas reuniões participativas em diversas capitais do país para colher sugestões de usuários, entidades representativas e empresários locais. cremos que a realização de novo processo licitatório, previsto para 2009, trará benefícios significativos para os usuários, com mecanismos mais eficientes de controle para assegurar um melhor padrão dos serviços.

Resultados por empresa

Este item mostra o número de reclamações recebidas no decorrer de um ano, extraído do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações.

Empresa	Quantidade de reclamações
VIAÇÃO ANAPOLINA LTDA	608
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A	440
VIAÇÃO COMETA S/A	254
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA	251
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA	234
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	233
CIA. SÃO GERALDO DE VIAÇÃO	225
UNIAO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A (UTIL)	211
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA	185

Empresa	Quantidade de reclamações
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A	182
EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A	161
VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA	146
REAL EXPRESSO LTDA	143
SILVA TUR-TRANSPORTES E TURISMO S/A	139
NACIONAL EXPRESSO LTDA	137
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	134
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA	132
EUCATUR- EMP. UNIAO CASCAVEL DE TRANSP E TURISMO	129
VIAÇÃO MOTTA LTDA	123
REUNIDAS S/A - TRANSPORTES COLETIVOS	113
EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A	104
EXPRESSO GUANABARA S/A	86
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A	76
BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA	75
EMPRESA DE FRETAMENTO	73
VIAÇÃO RIODOCE LTDA	73
EMTRAM - EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA	67
REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA	67
HELIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA	63
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA	62
RÁPIDO PLANALTINA LTDA	58
VIAÇÃO NORDESTE LTDA	56
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA	52
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA	52
EXPRESSO UNIAO LTDA	46
EXPRESSO GARDENIA LTDA	45
VIAÇÃO SAMPAIO LTDA	44
VIAÇÃO GARCIA LTDA	43
VIAÇÃO SÃO LUIZ LTDA	41
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	36
EXPRESSO MARINGÁ LTDA	35
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA	34
TRANSUL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA	33
EMPRESA PRINCESA DO NORTE LTDA	31
EXPRESSO KAIOWA LTDA	31
VIAÇÃO AGUIA BRANCA S/A	31
VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A	30
ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIANGULO LTDA	29
VIAÇÃO NOSSA SENHORA DE MEDIANEIRA LTDA	29
VIAÇÃO NOVA INTEGRACAO LTDA	28
AUTO VIAÇÃO GOIANÉSIA LTDA	26
VIAÇÃO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA	26
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA	24
VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA	24
VIAÇÃO NACIONAL S/A	24
VIAÇÃO TRANSPIAUI - SÃO RAIMUNDENSE LTDA	24
VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A	23

Empresa	Quantidade de reclamações
VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA	22
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA	20
REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A	20
EMPRESA VIAÇÃO BONFIM S/A	19
EXPRESSO ARAGUARI LTDA	19
VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A	19
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA	18
BEL - TOUR TURISMO E TRANSPORTES LTDA	17
EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA	17
EXPRESSO DO SUL S/A	17
AUTO VIAÇÃO BRAGANCA LTDA	16
LOURIVAL JOSE DA SILVA (AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE)	16
EXPRESSO SÃO JOSE DO TOCANTINS LTDA	15
EXPRESSO SATÉLITE NORTE LTDA	15
RÁPIDO FEDERAL VIAÇÃO LTDA	14
VIAÇÃO ESTRELA LTDA	14
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA	13
BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA	12
RÁPIDO MARAJO LTDA	12
VIAÇÃO GOIANIA LTDA	11
VIAÇÃO NASSER LTDA	11
VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA (BA)	11
VIAÇÃO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA	11
VIAÇÃO XAVANTE LTDA	11
EMPRESA DE ÔNIBUS PASSARO MARROM LTDA	10
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A	10
EXPRESSO VITÓRIA DO XINGU LTDA	10
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	10
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA	10
VIAÇÃO SERTANEJA LTDA	10
BRISA ÔNIBUS S/A	9
EXPRESSO ITAMARATI LTDA	9
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A	9
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA	9
VIAÇÃO CIDADE DO AÇO LTDA	9
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A	9
VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA	9
BARRATUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	8
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	8
PLANALTO TRANSPORTES LTDA	8
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA	8
VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA	8
VIAÇÃO REAL ITA LTDA	8
VIAÇÃO SÃO BENTO LTDA	8
VIAÇÃO SÃO CRISTOVAO LTDA (MG)	8
COMÉRCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANÇA LTDA	7
EMPRESA SÃO CRISTOVAO LTDA	7
OSVALDO MENDES & CIA. LTDA (EMPRESA DOIS IRMAOS)	7

Empresa	Quantidade de reclamações
REAL MAIA TRANSPORTES TERRESTRES LTDA (VMB-VIAÇÃO MONTES BELOS)	7
VIAÇÃO OURO BRANCO S/A	7
AUTO VIAÇÃO NATIVIDADE LTDA	6
EMPRESA COLIBRI TRANSPORTES LTDA	6
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA PRINCESA LTDA	6
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA	6
JOAO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA	6
RODOTUR TURISMO LTDA	6
TRANSPORTES UNICA PETROPOLIS S/A	6
VIASUL - AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA	6
DERUDDER HERMANOS S.R.L. (FLECHABUS)	5
EMPRESA MOREIRA LTDA	5
EXPRESSO ADAMANTINA LTDA	5
EXPRESSO MAIA LTDA	5
EXPRESSO METRÓPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA	5
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA	5
RODOVIÁRIO E TURISMO SÃO JOSE LTDA	5
VIAÇÃO JOIA LTDA	5
VIAÇÃO PASSARO VERDE LTDA	5
VIAÇÃO RONDONIA LTDA	5
VIAÇÃO VAB LTDA	5
VIALUZ - VIAÇÃO LUZIANIA LTDA	5
EMPRESA DE TRANSPORTES SÃO LUIZ LTDA	4
JOAFRA TRANSPORTES LTDA	4
VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA	4
VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA	4
VIAÇÃO SÃO GERALDO LTDA	4
VIAÇÃO SÃO RAPHAEL LTDA	4
VIATRAN - VIAÇÃO TRANSBRASILIA LTDA	4
EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA	3
EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA	3
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA	3
EXPRESSO MARLY LTDA	3
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA	3
JOSE DIAS VIEIRA (VIAÇÃO UBERLÂNDIA)	3
NUESTRA SENORA DE LA ASUNCION (CISA)	3
TUT - TRANSPORTES LTDA	3
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA	3
VIAÇÃO PENEDO LTDA	3
VIAÇÃO PLANALTO DE CAMPINA GRANDE LTDA	3
ARAGUAIA TUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA	2
EMPRESA DE TRANSPORTE PENHA UNIÃO LTDA	2
EXPRESSO RÁPIDO ACAILÂNDIA LTDA	2
JAMJOY VIAÇÃO LTDA	2
NORDESTE TRANSPORTES LTDA	2
RÁPIDO D'OESTE LTDA	2
REALNORTE TRANSPORTES S/A	2
TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	2

Empresa	Quantidade de reclamações
VIAÇÃO GRACIOSA LTDA	2
VIAÇÃO TRANSACREANA LTDA	2
VIAÇÃO UNIAO SANTA CRUZ LTDA	2
AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA	1
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA	1
AUTO VIAÇÃO UNIÃO LTDA	1
CONSTANTINA TURISMO LTDA	1
CRUCERO DEL NORTE S. R. L.	1
EMPRESA BAREZA TURISMO LTDA	1
EMPRESA BARROSO LTDA	1
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA	1
EMPRESA DE TRANSPORTES DA SERRA LTDA	1
EXPRESSO SANTA MARTA LTDA	1
EXPRESSO SÃO BENTO LTDA	1
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA	1
IRMÃOS RAFAGNIN LTDA	1
TAVARES & TAVARES	1
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA	1
TRANSPORTE TURISMO LTDA (TTL)	1
TRANSPORTES ALEM PARAIBA LTDA	1
TRANSPORTES INTEGRACAO LTDA	1
TRANSPORTES SATELITE LTDA	1
VALE DO OURO TRANSPORTES COLETIVOS LTDA	1
VIACAO JLS LTDA	1
VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA	1
VIACAO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA	1
VIAÇÃO UMUARAMA LTDA	1

Transporte rodoviário de cargas

Tipos de manifestação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	2007	2008	RELAÇÃO 2008 x 2007
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	21.932	33.269	29.625	35.420	43.535	↑↑
RECLAMAÇÃO	133	1.660	123	149	280	↑↑
SUGESTÃO	37	16	42	52	42	↓↓
ELOGIO	1	2	1	4	62	↑↑
TOTAL	22.103	34.947	29.791	35.625	43.919	↑↑

Principais motivos de manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Cadastramento	24.987
Postos Credenciados	7.754
Infrações/Multas/Recursos	2.506
Legislação	2.007
Normas ou informações da ANTT	1.560

Os questionamentos sobre o Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga – RNTRC representam cerca de 57% do total de pedidos de informação nesse modal. Desde a instituição da obrigatoriedade de registro na ANTT, em 2004, todos os anos a maior parte da demanda dos transportadores de cargas são dúvidas sobre a obtenção do registro. Muitos questionamentos também se referem ao prazo para análise da documentação e emissão do certificado.

Assim, devido à quantidade de dúvidas sobre o RNTRC registradas anualmente pela Ouvidoria, recomendamos que sejam realizadas campanhas para ampla

divulgação e esclarecimento dos transportadores, em especial quanto aos requisitos, documentação exigida e locais para cadastramento. Para tanto, indicamos também utilização dos meios de comunicação mais acessíveis para os caminhoneiros, como o rádio.

Pela tabela abaixo, observamos que o RNTRC é o principal motivador para interação dos transportadores rodoviários de carga com a Ouvidoria.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Dificuldade para efetuar cadastramento no RNTRC	129
Cobrança indevida	69
Demora para o cadastramento no RNTRC	33
Mau atendimento/Descortesia	22
Não antecipação de vale-pedágio	9

Ao analisarmos as reclamações dos interessados, constatamos os seguintes problemas:

Reduzido número de postos credenciados

Desde setembro de 2007, a Confederação Nacional do Transporte - CNT comunicou à Agência Nacional a não renovação do Termo de Credenciamento que permitia o registro nacional de transportadores rodoviários de cargas pelos postos do Serviço Social do Transporte - SEST e do Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte - SENAT. Desde então, a solicitação de registro pode ser feita nas unidades regionais da ANTT, nas demais entidades credenciadas ou via postal para a sede da Agência.

Após o descredenciamento do SEST/SENAT não houve a celebração de novos convênios pela ANTT, ocasionando transtornos a milhares de caminhoneiros, pois os locais disponibilizados para solicitação do registro são insuficientes para o volume de solicitações. Na região nordeste, o número de postos é muito pequeno para a

significativa demanda e, na região norte, há apenas um no estado do Tocantins. Portanto, o fato de não haver postos credenciados em todas as capitais obriga muitos caminhoneiros a percorrer longas distâncias para obtenção do registro ou enviar a documentação via postal para a sede da Agência.

Assim, sugerimos que seja avaliada a possibilidade de credenciamento de instituições amplamente conhecidas e com alta capilaridade, como, por exemplo, os Correios. Certamente, o apoio de postos credenciados com abrangência nacional reduzirá bastante o volume de reclamações sobre a dificuldade ou morosidade para obtenção do registro.

Cobrança pela emissão do registro nos postos credenciados

No ano de 2008, a Ouvidoria da ANTT recebeu denúncias de que alguns postos credenciados estariam realizando cobranças indevidas para cadastramento, inclusão e exclusão de veículos na frota. Conforme o art. 3º, parágrafo único da Resolução ANTT nº 1737/06, a inscrição no RNTRC é isenta de cobrança de quaisquer emolumentos ou taxas. Portanto, todas as denúncias registradas foram encaminhadas à área técnica responsável para averiguação e adoção de providências.

Uma alternativa apresentada pela Ouvidoria para solucionar a questão é a instituição de um critério de pagamento para cobrir os custos do credenciado com a emissão do registro. Dessa forma, seriam cobradas dos caminhoneiros taxas simbólicas, cujos valores não os onerariam demasiadamente e, também, garantiriam ao posto um retorno financeiro para cobertura das despesas diretas e indiretas envolvidas.

Demora para obtenção do registro junto a ANTT

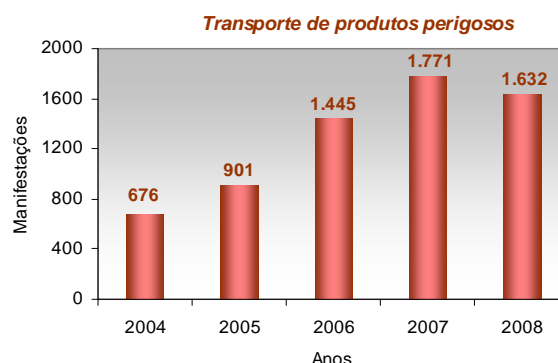
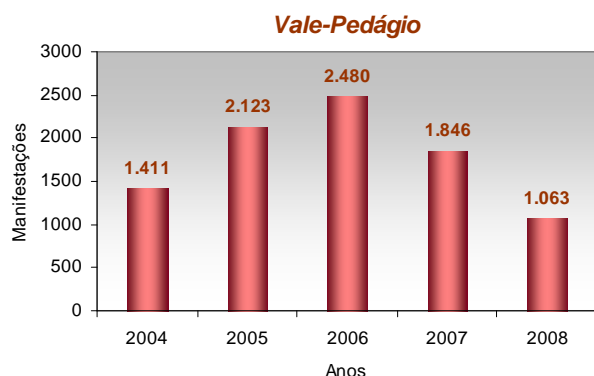
Em decorrência da falta de postos credenciados para atender à totalidade da demanda, muitos caminhoneiros optam pelo envio da documentação à sede da Agência. No entanto, ocorre uma significativa demora da área técnica para análise devido ao volume de requerimentos.

As Resoluções que disciplinam o Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga não estabelecem prazos para emissão do certificado, documento imprescindível para que o caminhoneiro possa trabalhar regularmente. Portanto, além do credenciamento de novos postos, mencionado no item anterior, é necessário redimensionar a quantidade de técnicos responsáveis pela análise dos requerimentos na Agência e normatizar o prazo máximo para emissão do CRNTRC pela ANTT. Essa medida, também, reduziria drasticamente o volume de reclamações sobre a demora para obtenção do registro.

Falta de informação dos postos credenciados

Outro tópico não menos importante é a necessidade de divulgação das regras e exigências aplicáveis ao RNTRC junto aos credenciados. A Ouvidoria tem recebido diversas reclamações de transportadores que obtiveram informações equivocadas ou incoerentes nos postos, ocasionando significativos transtornos. Portanto, deve ser estabelecido um canal direto e contínuo para a troca de informações entre a Agência e os postos, com o objetivo de assegurar que o entendimento e atuação de ambos estejam alinhados e em conformidade com as disposições normativas.

Manifestações relativas a vale-pedágio e transporte de produtos perigosos



Concessões rodoviárias

Tipos de manifestação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	2007	2008	RELAÇÃO 2008 x 2007
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	482	855	1.210	847	1.066	↑↑
RECLAMAÇÃO	857	510	391	441	457	↑↑
SUGESTÃO	35	20	23	19	27	↑↑
ELOGIO	6	3	-	1	18	↑↑
TOTAL	1.380	1.388	1.624	1.308	1.568	↑↑

O volume de manifestações recebidas sobre as concessões rodoviárias federais é relativamente pequeno, se o compararmos com os quantitativos de transporte rodoviário de passageiros e de cargas. Atribuímos esse resultado, em parte, ao fato de as concessionárias possuírem como obrigação contratual a instituição de um sistema de reclamações e sugestões para atendimento dos usuários. Portanto, nesse modal a ANTT atua mais como uma instância recursal nos casos não resolvidos satisfatoriamente pelas empresas.

Principais motivos de manifestações

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Normas ou informações da ANTT	492
Serviços das empresas	231
Legislação	156
Andamento de processo/resposta	90
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	54

A tabela a seguir mostra que a maior parte das reclamações sobre rodovias federais concedidas é relativa à conservação do pavimento.

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Conservação do pavimento	67
Risco à segurança	59
Transtornos decorrentes de obras	54
Deficiência na sinalização	43
Mau atendimento/Descortesia	42

Para 2009, desenha-se um novo cenário nas concessões rodoviárias do país, ano em que haverá quinze trechos de rodovias concedidas na malha federal. Essa perspectiva exigirá esforços ainda maiores do órgão regulador e fiscalizador para promover o equilíbrio nas relações entre empresas e usuários e garantir os investimentos em qualidade, segurança e modernidade.

Placas informativas da Ouvidoria da ANTT

No ano de 2006 foi realizado um estudo para implantação e substituição de placas informativas da Ouvidoria da ANTT nas rodovias federais concedidas. Essa iniciativa ocorreu após constatações de que as placas instaladas eram insuficientes, mal localizadas, distribuídas inadequadamente e com muita poluição visual, prejudicando a leitura pelos motoristas em alta velocidade. Assim, o Ouvidor visitou trechos de estradas do Rio de Janeiro, São Paulo e região sul para análise *in loco* com o apoio de técnicos e, após, encaminhou um relatório à Superintendência de Exploração da Infraestrutura Rodoviária com sugestões de locais estratégicos para colocação de novas placas com layout adequado, que permitem melhor visualização dos meios de contato com a Ouvidoria. No entanto, até o presente momento, as sugestões não foram implementadas ou sequer respondidas formalmente pela área técnica.

1º Encontro Nacional de Ouvidorias das Concessionárias de Transportes Terrestres

Uma das mais significativas ações da Ouvidoria no ano de 2008 foi o fortalecimento de sua relação com as ouvidorias das concessionárias de rodovias e ferrovias. Essa iniciativa partiu da necessidade conhecer mais de perto os problemas vivenciados no dia-a-dia de cada uma delas, bem como as diferentes iniciativas dessas empresas que visem ao aprimoramento da prestação dos serviços e à melhoria do bem-estar dos usuários e das comunidades locais.

Por solicitação da Ouvidoria da ANTT, as concessionárias reguladas e fiscalizadas pela Agência nos têm enviado relatórios gerenciais, publicações, estatísticas e indicadores que apontam os resultados aferidos por suas ouvidorias e esse material possibilita o acompanhamento das principais ações desenvolvidas por cada empresa.

Em 26 de novembro de 2008, foi realizado o 1º Encontro Nacional de Ouvidorias das Concessionárias de Transportes Terrestres. O evento teve o objetivo de promover o intercâmbio de informações entre ouvidores e alinhar o conceito de ouvidoria na área de infraestrutura de transportes terrestres, além de incentivar a adoção de políticas de atendimento ao usuário e de garantia de seus direitos, que se traduzam em indicativos de qualidade do serviço.

No encontro, esteve presente o Dr. Ricardo Morishita, Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, que trouxe importantes esclarecimentos a respeito do Decreto nº 6523/2008. Também foram apresentadas pelas concessionárias de ferrovias e de rodovias federais e estaduais a estrutura e atividades de suas ouvidorias, bem como casos concretos de êxito na implementação de ações inovadoras e criativas em benefício dos usuários e sociedade. Sucintamente, as concessionárias de rodovias expuseram os seguintes temas:

- ✓ Concepa – a ouvidoria e a atuação do conselho de clientes;
- ✓ Concer – as etapas de implantação da ouvidoria externa e a criação da ouvidoria interna para os funcionários;

- ✓ NovaDutra – atuação proativa na ocorrência eventual de animais na faixa de domínio da rodovia Presidente Dutra;
- ✓ OHL Brasil – a ouvidoria corporativa, seus principais canais de contato, forma e atuação e princípios norteadores.
- ✓ Autoban – a importância das parcerias internas para obtenção de resultados;
- ✓ Ecovias - a ouvidoria como ferramenta de gestão.

O evento também contou com a presença de representantes de duas concessionárias de ferrovias, cujas participações serão comentadas em tópico específico.

Resultados por empresa

Este item mostra o número de reclamações recebidas no decorrer de um ano, extraído do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações.

Empresa	Quantidade de reclamações
CONCESSIONÁRIA NOVADUTRA	168
CONCESSIONÁRIA CONKER	86
CONCESSIONÁRIA ECOSUL	32
CONCESSIONÁRIA CRT	30
CONCESSIONÁRIA CONCEPA	23
CONCESSIONÁRIA PONTE	23
CONCESSIONÁRIA AUTOPISTA RÉGIS BITTENCOURT	22
CONCESSIONÁRIA AUTOPISTA FLUMINENSE	11
CONCESSIONÁRIA AUTOPISTA LITORAL SUL	11
CONCESSIONÁRIA AUTOPISTA FERNÃO DIAS	9
CONCESSIONÁRIA AUTOPISTA TRANSBRASILIANA	9
CONCESSIONÁRIA AUTOPISTA PLANALTO SUL	5
COMPANHIA VIAÇÃO SUL BAHIANO - SULBA	1

Concessões ferroviárias

Tipos de manifestação

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2004	2005	2006	2007	2008	RELAÇÃO 2008 x 2007
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	449	625	1.091	1.098	774	↓↓
RECLAMAÇÃO	64	55	74	78	45	↓↓
SUGESTÃO	21	15	16	13	19	↑↑
ELOGIO	1	1	-	2	3	↑↑
TOTAL	535	696	1.181	1.191	841	↓↓

Principais motivos de manifestações

Tradicionalmente, os serviços relativos ao transporte ferroviário de cargas e de passageiros não apresentam grande demanda junto à Ouvidoria. Em sua maioria, são pedidos de informação sobre os serviços das empresas ou normas e informações da ANTT.

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Serviços das empresas	265
Normas ou informações da ANTT	232
Legislação	108
Pesquisas/Estudos/Dados estatísticos	70
Trens turísticos/Linhas regulares	40

Com o intuito de subsidiar a análise do modal ferroviário, a Ouvidoria contatou técnicos da Agência e das concessionárias, os quais colaboraram com comentários e opiniões sobre alguns assuntos relativos à regulação e fiscalização das ferrovias. Um dos aspectos abordados, no tocante às reclamações, é o fato de que as ferrovias estão essencialmente dedicadas ao transporte ferroviário de cargas. Porém, sabemos

que “carga não reclama” e dificilmente os números registrados pela Ouvidoria em seu atendimento poderão refletir o que de fato acontece no setor ferroviário. A tabela abaixo apresenta os cinco principais motivos de reclamações recebidas pela Ouvidoria sobre esse modal:

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	
RECLAMAÇÕES	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Mau atendimento/Descortesia	16
Comprometimento de segurança	6
Falta de fiscalização nas ferrovias concedidas	6
Interferência em área vizinha à ferrovia	5
Falta de pontualidade	4

Outros pontos críticos apontados pelos especialistas, cujos comentários se traduzem em recomendações desta Ouvidoria, são:

Adequação da legislação e das normas gerais aplicáveis ao setor

Há necessidade de uma atuação mais eficiente da área de regulação do transporte ferroviário de cargas, revendo e dando eficácia a normas importantes, como aquelas relativas a:

- **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. Deve-se contemplar o objetivo maior de dar eficiência econômica do setor e promover a redução de custos na cadeia de transportes em âmbito nacional.

- **Metas estabelecidas nos contratos de concessão**

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.

Passagens de 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 integralmente 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 envolvidos nesta fiscalização, com material adequado e coordenação efetiva.

1º Encontro Nacional de Ouvidorias das Concessionárias de Transportes Terrestres

Como comentado no tópico de rodovias, em novembro de 2008 foi realizado o 1º Encontro Nacional de Ouvidorias das Concessionárias de Transportes Terrestres, que contou com a participação duas concessionárias de ferrovias, as quais abordaram os seguintes temas:

- ✓ América Latina Logística (ALL) – Gestão de Relacionamento com o cliente – CRM; central de relacionamento com o cliente e comunidade (CAALL) e as iniciativas do Instituto ALL de Educação e Cultura, que concentra todos os programas e projetos sociais, culturais, educacionais e ambientais, com ações direcionadas, principalmente, para as comunidades que sofrem maior interferência com a passagem do trem.
- ✓ MRS Logística – capacitação de pessoas; meio ambiente e qualidade; soluções inovadoras de transporte.

Resultados por empresa

Este item mostra o número de reclamações recebidas no decorrer de um ano, extraído do banco de dados da Ouvidoria, no qual são registradas todas as manifestações.

Empresa	Quantidade de reclamações
CONCESSIONÁRIA ALL - AMÉRICA LATINA LOGÍSTICA	15
CONCESSIONÁRIA ESTRADA DE FERRO CARAJÁS	3
CONCESSIONÁRIA ESTRADA FERRO VITÓRIA MINAS	9
CONCESSIONÁRIA FERROBAN	2
CONCESSIONÁRIA FERROESTE	1
CONCESSIONÁRIA FERROVIA CENTRO-ATLÂNTICA	7
CONCESSIONÁRIA FERROVIA NOVOESTE	2
CONCESSIONÁRIA MRS LOGÍSTICA	5
CONCESSIONÁRIA VALEC	1

Manifestações diversas

Reclamações e pedidos de informação diversos

As tabelas abaixo mostram os pedidos de informação e reclamações não relacionados, diretamente, com um segmento de transporte terrestre regulado e fiscalizado pela ANTT. O volume de manifestações cadastradas como “transporte intermunicipal”, “competência de outro órgão” e “assunto alheio à ANTT” indicam que é significativa a quantidade de cidadãos que procuram a Agência para tratar assuntos não relacionados à esfera de atuação da entidade reguladora.

A força de trabalho dispensada para atender a esse tipo de manifestação poderia ser disponibilizada para tratar assuntos que efetivamente competem à ANTT. Para tanto, cremos ser necessário ampliar ainda mais a divulgação dos trabalhos desenvolvidos pela Agência e suas atribuições, utilizando meios de comunicação acessíveis à maioria dos cidadãos e em linguagem inteligível.

O item “Administrativo” da tabela de pedidos de informação inclui 2.056 questionamentos sobre concurso público.

TIPOS DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO DIVERSOS	QUANTIDADE
Transporte intermunicipal	6.251
Administrativo	4.457
Competência de outro órgão	3.426
Transportes em geral	1.247
Assunto alheio à ANTT	774
Transporte multimodal	148
Audiência/Consulta Pública	114
Editais de licitação	49
Ouvidoria interna	5
TOTAL	16.471

TIPOS DE RECLAMAÇÃO DIVERSOS	QUANTIDADE
Transporte intermunicipal	2.170
Dados insuficientes/Reclamação improcedente	1.874
Competência de outro órgão	259
Administrativo	206
Transportes em geral	17
Ouvidoria Interna	5
TOTAL	4.531

Sugestões e elogios

TIPOS DE SUGESTÃO	QUANTIDADE
Audiência/Consulta Pública*	996
Linha/Itinerário/Horário/Ponto de Parada	32
Cadastramento	25
Fiscalização/Regulação	16
Alteração no site da ANTT	12
Segurança	12
Passe estudantil/Descontos/Gratuidades	9
Atendimento	8
Autorização de viagem	7
Competência de outro órgão	7
Outras**	87
TOTAL	1.211

*As contribuições e pedidos de inscrição são registrados como sugestão

** No tipo "Outras" foram cadastradas 12 sugestões de Ouvidoria Interna

TIPOS DE ELOGIO	QUANTIDADE
Agradecimento*	358
Funcionário de empresa	75
Atendimento ao cidadão	37
Atuação da ANTT	32
Funcionário da ANTT	17
Empresa	4
Site da ANTT	2
TOTAL	525

* No tipo "Agradecimento" foi cadastrado 1 elogio de Ouvidoria Interna

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**