

RELATÓRIO DE RESULTADOS



2013



Agência Nacional de Transportes Terrestres

Agência Nacional de Transportes Terrestres

Diretor Geral

Ivo Borges de Lima, até 18/02/2013

Jorge Luiz Macedo Bastos, a partir de 19/02/2013

2

Diretoria Colegiada

Ivo Borges de Lima, até 18.02.2013

Jorge Luiz Macedo Bastos

Ana Patrícia Gonçalves Lira

Natália Marcassa de Souza

Carlos Fernando do Nascimento

Ouvidor

César Augusto Santiago Dias

Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe Técnica da Ouvidoria

Adriano Nunes Brasil Montenegro

Augusto Guimarães Almeida

George Heber P. F. M. Lopes

Jorge Alberto de Carvalho

Nathalia Martins Ramos

Patrícia de Jesus Melo

Raiane Feitosa Barbosa

Vailde Rosa Figueiredo

Wanderson Pereira de Queiroz

Sumário

• APRESENTAÇÃO	04
• A OUVIDORIA E A SOCIEDADE	05
• A OUVIDORIA E OS SERVIDORES DA ANTT	09
• A OUVIDORIA E OS DEMAIS SETORES DA ANTT	11
• A OUVIDORIA E SUA PARTICIPAÇÃO SOCIAL	12
• A OUVIDORIA E LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO (LAI)	21
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS	23
• TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	31
• CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	32
• CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	34

Apresentação

4

A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres é o órgão responsável por receber, examinar e dar o tratamento adequado às manifestações encaminhadas pelos cidadãos sobre as atividades desempenhadas pela ANTT.

O principal objetivo da Ouvidoria é desenvolver sua atividade institucional, de caráter mediador, com autonomia e independência, acolhendo as manifestações da sociedade e atuando na busca de soluções, visando de forma contínua à melhoria do processo de trabalho.

A Ouvidoria deve ser a representação da voz do cidadão na organização e o Ouvidor a pessoa que atua com celeridade, de forma imparcial, com senso de justiça e que tem por obrigação mediar a relação do usuário com a instituição.

Cada manifestação recebida pela Ouvidoria tem que ser analisada como indicador da qualidade dos serviços prestados pelo Governo, diretamente ou por intermédios das pessoas que assumiram, e tem por obrigação, a prestação dos serviços públicos.

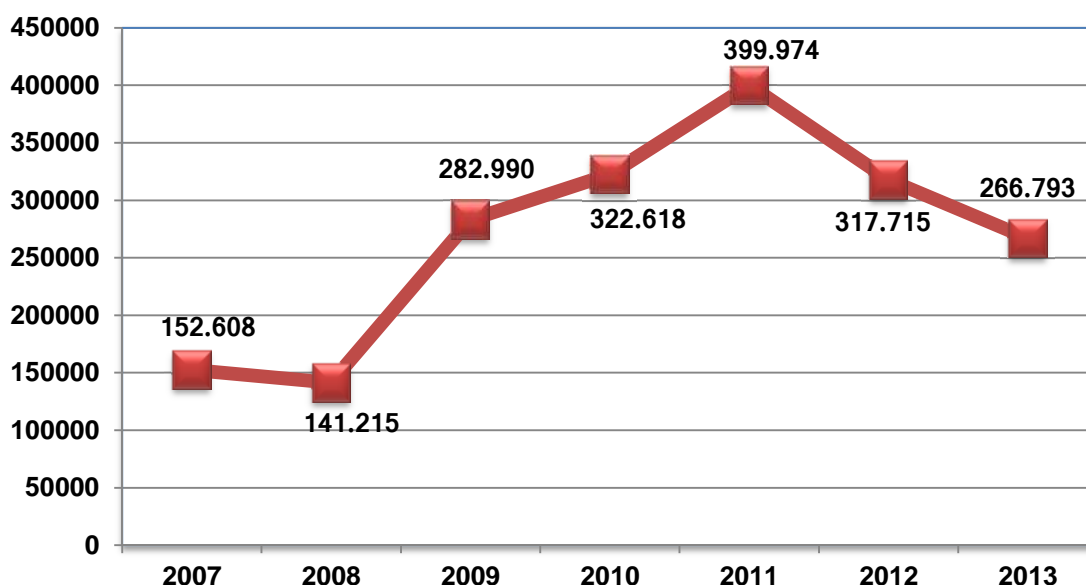
Esta publicação tem a finalidade de registrar as ações realizadas pela Ouvidoria durante o ano de 2013. Repetindo os procedimentos adotados em anos anteriores, para a elaboração deste relatório, efetuamos um refinamento na classificação de alguns assuntos, para que possamos traduzir de forma mais precisa a prestação do serviço afeto à competência desta Agência.



A Ouvidoria e a Sociedade

O Atendimento em Linhas Gerais

5



As manifestações da sociedade servem para nortear os trabalhos da ANTT, permitindo assim, sintonizar a atuação da Agência com os anseios dos cidadãos.

A Ouvidoria não pode se limitar à recepção de reivindicações e denúncias, deve participar da implantação de ações e mecanismos que incentivem o pleno exercício da cidadania e permita ao gestor avaliar, analisar e propor alteração de procedimentos.

Neste último ano, 2013, foram realizados 406.348 atendimentos, incluindo ocorrências como: “Troles”, “Perda de Ligação” e “Ligação finalizada por desrespeito do usuário”. A partir do relatório de 2012, iniciamos uma nova forma de análise e tratamento destas manifestações, onde os assuntos citados acima são excluídos da quantidade total de atendimentos, o que nos resultou no valor de 266.793 manifestações.

Meios de Comunicação Utilizados

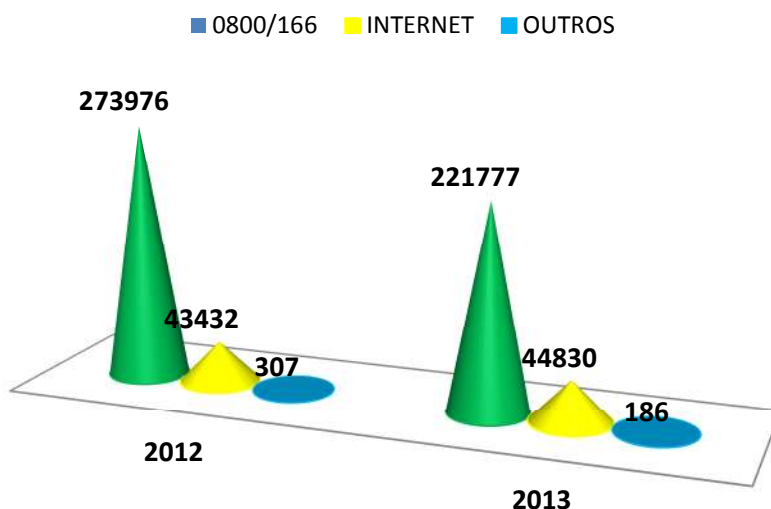
Como é esperado, o nosso canal telefônico 166 se manteve como o meio de comunicação mais utilizado pelos usuários, mas ao contrário do que vinha acontecendo nos últimos anos, houve uma redução no número de atendimentos realizados no ano de 2013 em relação ao ano anterior.

MEIO DE COMUNICAÇÃO		2012	2013	%
166		273.976	221.777	↓ 19,052
INTERNET	FALE CONOSCO	9.754	8.222	↓ 15,706
	E-MAIL	19.204	24.357	↑ 26,833
	CHAT	14.474	12.251	↓ 15,359
CARTA		124	108	↓ 12,903
ATENDIMENTO PRESENCIAL		174	73	↓ 58,046
FAX		9	5	↓ 44,444
TOTAL		317.715	266.793	-----

6

Após iniciarmos uma nova forma no procedimento de análise das chamadas recebidas através das ligações do 166, em 2013, excluindo chamadas atendidas e classificadas como: “Trote”, “Perda de Ligação” e “Ligação finalizada por desrespeito do usuário”, poderemos iniciar uma nova análise no percentual deste atendimento. Observamos uma redução no número de chamadas atendidas, bem como nos demais serviços, excluindo-se apenas as manifestações realizadas através de e-mail, a qual houve um aumento de 26,83%. Repetindo o ano de 2012, o e-mail cresce de forma significativa aos anos.

Meios de Comunicação



Tipos de Manifestação

TOTAL						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2008	2009	2010	2011	2012	2013
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	127.098	257.747	237.491	275.162	243.091	139.315
OUTRAS **	*	*	60.771	97.046	44.614	103.470
RECLAMAÇÃO	12.381	22.308	22.642	26.295	28.965	22.002
SUGESTÃO	1.211	2.248	1.219	1.202	846	1.832
ELOGIO	525	687	445	128	74	76
DENÚNCIA ***	*	*	50	141	125	98
TOTAL	141.215	282.990	322.618	399.974	317.715	266.793

*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.

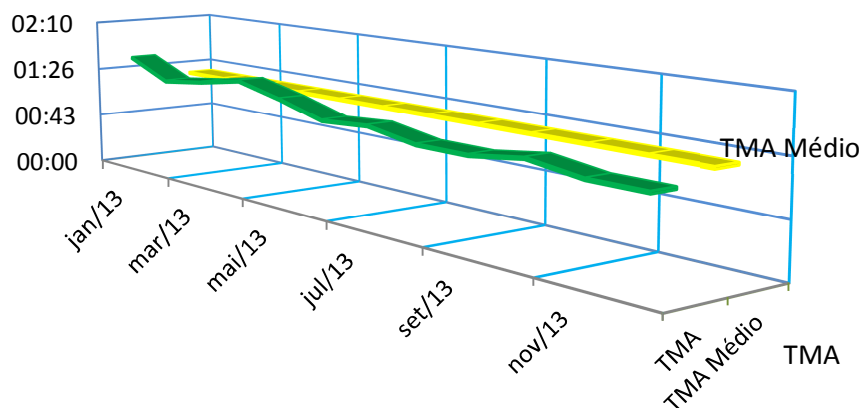
Desempenho da Central de Atendimento

Em 2013, mesmo com a disponibilidade de nosso serviço de atendimento 24 horas, sete dias por semana, a central de atendimento registrou uma diminuição do número de registros, mas com um Tempo Médio de Atendimento que pode ser considerado constante, tendo seu pico mais elevado registrado em janeiro de 2013 de 1m:38s e o pico mais baixo registrado nos meses de agosto, setembro, novembro e dezembro de 1m:10s.

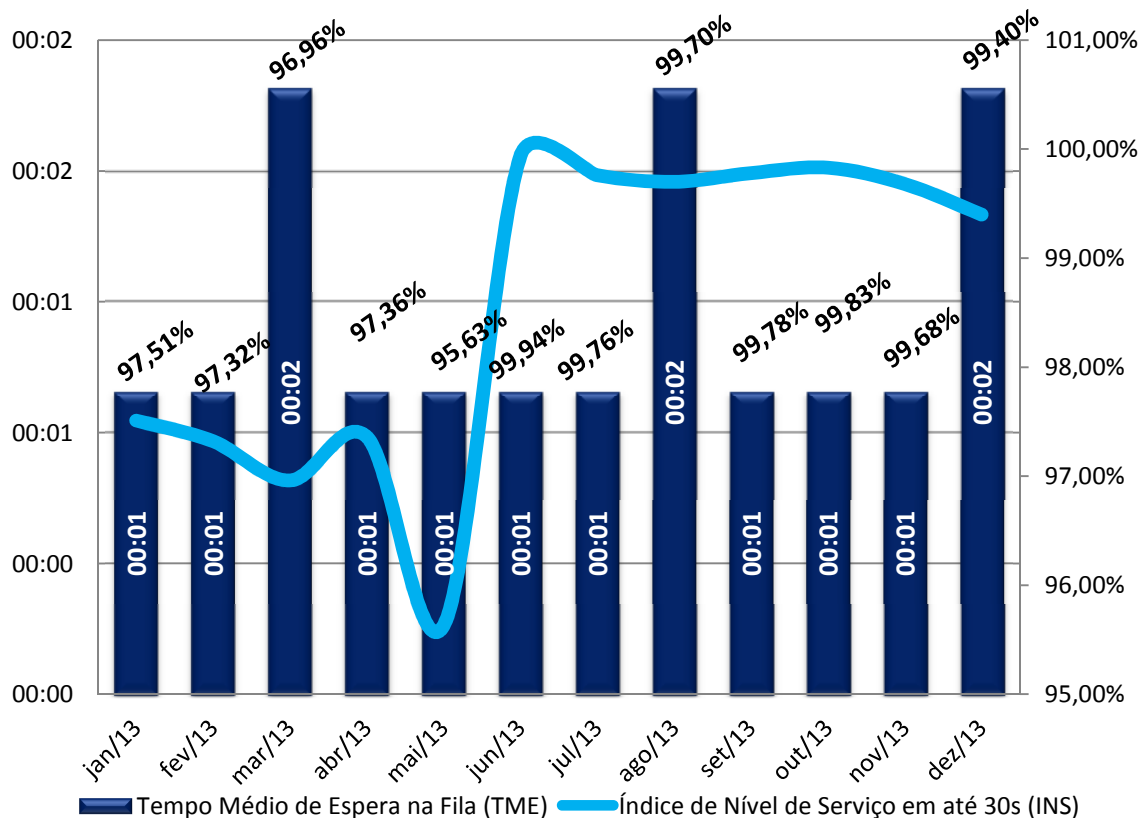
Assim podemos relatar uma média no atendimento da nossa central de 1m:19s.

Tempo Médio de Atendimento-TMA

(minuto : segundo)



Análise do Tempo Médio de Espera (Segundos)



8

Para dimensionar a capacidade de atendimento de uma Central, usa-se o índice de TME (Tempo Médio de Espera) que é o tempo que o usuário aguarda para ser atendido pelo serviço desejado.

A meta da Ouvidoria da ANTT, é de um tempo máximo de 10 segundos. Em 2013 conseguimos manter o índice satisfatório de anos anteriores, transmitindo para nossos usuários uma sensação de pronto atendimento.

Podemos calcular através do gráfico acima, que o tempo de espera (médio) para o ano em questão foi de 1 segundo, alcançando um patamar 90% menor que os 10 segundos determinado como meta.

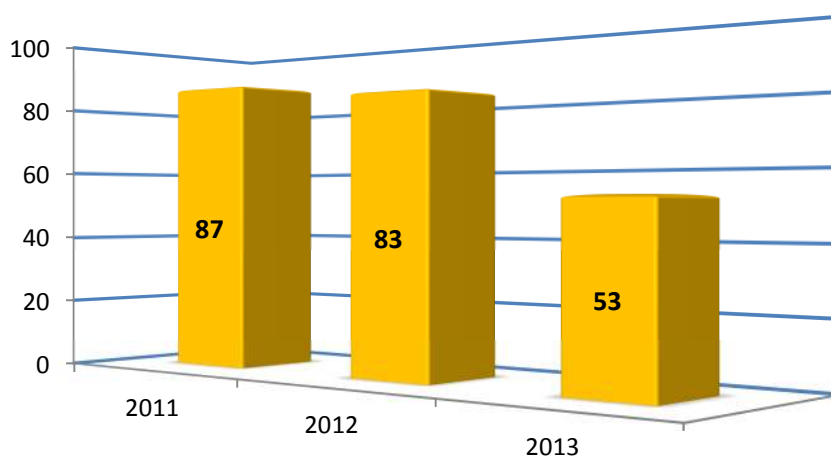
A Ouvidoria e os Servidores da ANTT

Criada em dezembro de 2008, para atender os servidores da Agência, a Ouvidoria Interna é o canal que colhemos os elogios, reclamações, sugestões e qualquer tipo de reivindicação do servidor.

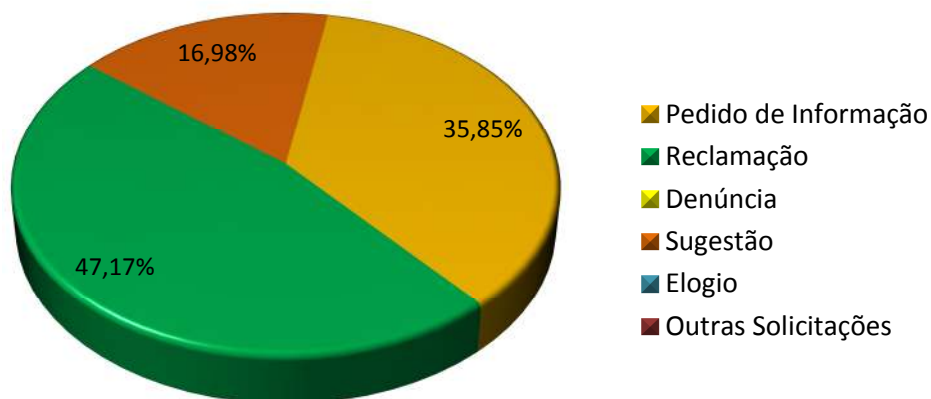
A Ouvidoria pode atender ao público externo e ao público interno, sendo considerado como público interno os servidores da ANTT, cujas demandas devem receber tratamento igual às demandas recebidas do público externo: devem ser analisadas e encaminhadas à unidade responsável para providências e resposta ao interessado.

Conforme disposto no Guia de Orientação para Gestão de Ouvidoria da Controladoria-Geral da União ***“é importante ter claro que a ouvidoria não é um órgão de solução de conflitos internos e não deve cumprir o papel institucional de órgão de comunicação entre o servidor e a alta direção”***

Manifestações recebidas pela Ouvidoria Interna



Tipos de Manifestação - Ouvidoria Interna 2013



10

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	Total	%
Pedido de Informação	19	35,85%
Reclamação	25	47,17%
Denúncia	0	0,00%
Sugestão	9	16,98%
Elogio	0	0,00%
Outras Solicitações	0	0,00%
Total	53	100,00%

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
SUPAS	5.440	2,039
OUVIDORIA	211.418	79,244
SUROC	2.607	0,977
SUFER	507	0,190
SUFIS (GEINT/GEFIS/*COFIS/GEAUT)	42.479	15,922
SUDEG (GEIMO/GEFIN/GELIC/GETIN/GEPLA/GEPES/GELOG)	497	0,186
SUINF (GEROR/GEFOR/GEINV/**COINF)	3.432	1,286
SUEPE (GERES/GERPE)	29	0,011
SUREG (GEATO/GEDUC/GEAFI)	12	0,004
OUTROS	372	0,139

11

*COFIS (Coordenação de Fiscalização)								
URCN	URSP	UFPE	URMG	URRS	URRJ	URCE	URBA	URMA
5816	2809	552	2259	1635	1680	707	839	739

**COINF (Coordenação de Exploração e Infra-Estrutura Rodoviária)				
URSP	URMG	URRS	URRJ	URBA
814	256	495	935	287

A ouvidoria da ANTT deverá sempre ser o canal aberto, direto e democrático da sociedade com a Agência Nacional de Transportes Terrestres, sendo o receptor e o instrumento responsável pelo maior índice de respostas fornecidas aos usuários. Em 2013, chegamos a quase 80% das respostas fornecidas, procurando resolver sempre de forma rápida e satisfatória, aprimorando a gestão no tratamento das manifestações.

A Ouvidoria e sua Participação Social

Manifestações registradas nesta Ouvidoria no ano de 2013, referentes a Audiências Públicas, Consultas Públicas, Tomadas de Subsídios e Reuniões Participativas distribuídas por Modal.

12

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS, CONSULTAS PÚBLICAS, TOMADAS DE SUBSÍDIOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE DE AUDIÊNCIAS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	05	23
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	01	49
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	11	580
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	17	194
ADMINISTRATIVO	01	05
OUTROS (Mais de uma modalidade)	02	10
TOTAL	37	1.356

A seguir, destacamos os assuntos e as quantidades de manifestações registradas nas Audiências Públicas, Consultas Públicas e Tomadas de Subsídios realizadas em 2013.

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2013 (CONTINUAÇÃO)		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº131/2013	Tornar público e colher sugestões, as contribuições ao Edital e Contrato para Concessão das rodovias BR-262/ES/MG, BR-050/GO/MG, BR-060/153/262/DF/GO/MG, BR-153/TO/GO, BR-101/BA, BR-163/MT e BR-163/267/262/MS, integrantes da 3ª Etapa das Concessões Rodoviárias Federais – Fase III.	65
Audiência Pública nº 132/2013	Tornar público e colher sugestões e contribuições aos Estudos de Viabilidade Técnica e Econômica para Concessão e aos Programas de Exploração das Rodovias BR-262/ES/MG, BR-050/GO/MG, BR-060/153/262/DF/GO/MG, BR-153/TO/GO, BR-101/BA, BR-163/MT e BR-163/267/262/MS, integrantes da 3ª Etapa das Concessões Rodoviárias Federais – Fase III.	62
Audiência Pública nº 133/2013	Obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do ato regulamentar, a ser expedido pela ANTT sobre proposta de resolução que regulamenta as infrações sujeitas às penalidades de advertência e multa por inexecução contratual na exploração da infraestrutura rodoviária concedida.	52

**AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2013
(CONTINUAÇÃO)**

AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 134/2013	Obter subsídios e informações adicionais para a Proposta de Resolução que altera a Resolução ANTT nº 3.658, de 19 de abril de 2011, que regulamenta o art. 5-A da Lei nº 11.442, de 5 de janeiro de 2007, "que dispõe sobre o Transporte Rodoviário de Cargas por conta de terceiros mediante remuneração e revoga a Lei nº 6.813, de 10 de julho de 1980".	49
Audiência Pública nº 135/2013	Obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da proposta de Resolução que dispõe sobre o conteúdo, estabelece regras e procedimentos para a elaboração e manutenção do Esquema Operacional de Serviço para o transporte rodoviário interestadual e internacional semiurbano de passageiros e fixa outras definições e providências.	0
Audiência Pública nº 136/2013	Obter subsídios e informações adicionais sobre Minuta de Resolução da revisão e reajuste tarifário para os serviços de Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros, operados com veículo do tipo rodoviário, e de Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano de Passageiros.	0
Audiência Pública nº 137/2013	Abertura de Audiência Pública franqueada aos interessados, com o objetivo de colher subsídios, com vistas ao aprimoramento das Minutas de Edital, de Contrato e dos Estudos Preliminares que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Açailândia/MA e Barcarena/PA, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.	25
Audiência Pública nº 138/2013	Estudos de Viabilidade Técnica e Econômica para Concessão da rodovia BR-040/DF/GO/MG, trecho Brasília/DF – Juiz de Fora/MG, integrante da 3ª Etapa das Concessões Rodoviárias Federais – Fase 1.	45
Audiência Pública nº 139/2013	Abertura de Audiência Pública franqueada aos interessados, com o objetivo de colher subsídios, com vistas ao aprimoramento das Minutas de Edital, de Contrato e dos Estudos Preliminares que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Estrela D'Oeste/SP - Dourados/MS, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.	08
Audiência Pública nº 140/2013	Abertura de Audiência Pública franqueada aos interessados, com o objetivo de colher subsídios, com vistas ao aprimoramento das Minutas de Edital, de Contrato e dos Estudos Preliminares que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Lucas do Rio Verde/MT - Campinorte/GO, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.	05

**AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2013
(CONTINUAÇÃO)**

AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 141/2013	Tornar público e colher sugestões e contribuições sobre a exclusão dos trechos das rodovias BR-262/MS e BR-267/MS, ambos entre os respectivos entroncamentos com a BR-163/MS e a divisa com o estado de São Paulo, referente ao Edital de Concessão do lote rodoviário BR-163/267/262/MS, integrante da 3ª Etapa do Programa de Concessão de Rodovias Federais – Fase III.	04
Audiência Pública nº 142/2013	Audiência Pública com o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da proposta de Resolução que dispõe sobre a sistemática de identificação dos passageiros dos serviços de transporte rodoviário e ferroviário de passageiros regulados pela ANTT.	05
Audiência Pública nº 143/2013	Audiência Pública, com o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento das Minutas do Edital de Licitação e Contrato de Permissão dos Serviços de Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano de Passageiros que atendem a Região do Distrito Federal e dos Municípios de seu Entorno, operados por ônibus do tipo urbano.	07
Audiência Pública nº 144/2013	<i>Audiência Pública com objetivo de tornar público e colher sugestões, contribuições à proposta de Resolução que regulamenta a arrecadação eletrônica de pedágio nas rodovias federais concedidas.</i>	56
Audiência Pública nº 145/2013	<i>Audiência Pública com objetivo de tornar público, colher sugestões e contribuições aos Estudos de Viabilidade Técnica e Econômica e ao Programa de Exploração das rodovias BR-040/DF/GO/MG, trecho Brasília-DF – Juiz de Fora/MG e BR-116/MG, trecho Além Paraíba-MG – Divisa Alegre/MG, ambas integrantes da 3ª Etapa das Concessões Rodoviárias Federais – Fase I.</i>	160
Audiência Pública nº 146/2013	Audiência Pública com o objetivo de tornar pública e colher sugestões a proposta de alteração dos itens 16, 22.1, 92.6.2, 104.2 e 109.3, b, do Edital de Licitação nº 1/2013, para permissão dos serviços regulares de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, sem caráter de exclusividade, operados com ônibus do tipo rodoviário.	12
Audiência Pública nº 147/2013	<i>Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de tornar público e colher sugestões e contribuições à proposta de alteração da Resolução nº 3.916, de 18 de outubro de 2012, que dispõe sobre a isenção do pagamento da tarifa de pedágio para veículos do Corpo Diplomático e para veículos oficiais utilizados pela União, Estados, Municípios e Distrito Federal, seus respectivos órgãos, departamentos, autarquias ou fundações públicas, no âmbito das rodovias federais concedidas.</i>	03

**AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2013
(CONTINUAÇÃO)**

AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Audiência Pública nº 148/2013	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de tornar público e colher sugestões, contribuições à proposta de Resolução que altera a Resolução nº 3.651/2011, que dispõe sobre a metodologia de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão de rodovias federais da 1ª Etapa, da 2ª Etapa fase I e do Pólo Pelotas, em decorrência de novos investimentos e serviços.	05
Audiência Pública nº 149/2013	Audiência Pública, franqueada aos interessados, com o objetivo de tornar público e colher sugestões e contribuições sobre a exclusão dos trechos da rodovia TO-080, entre Paraíso do Tocantins e Palmas e da BR-153/TO entre o entroncamento com a TO-080 em Paraíso do Tocantins e o entroncamento com a TO-070 em Aliança do Tocantins, referente ao Edital de Concessão do lote rodoviário BR-153/TO/GO, integrante da 3ª Etapa do Programa de Concessão de Rodovias Federais – Fase III.	0
Consulta Pública nº 001/2012	Proposta que dispõe sobre a documentação necessária à análise dos requerimentos de autorização para constituição de garantias em operações financeiras realizadas pelas concessionárias que exploram o serviço público de transporte ferroviário, e pelas concessionárias que exploram a infraestrutura de rodovias federais.	05
Consulta Pública nº 001/2013	Consulta Pública com o objetivo de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do ato regulamentar, a ser expedido pela ANTT sobre utilização de terminal rodoviário adicional, dentro de um mesmo município, em ponto de seção autorizado, nos serviços de transporte interestadual e internacional de passageiros.	04
Tomada e Subsídio nº 004/2013	A Tomada de Subsídio nº 004/2013 tem o objetivo de tornar público e colher informações complementares sobre o processo de arrecadação automática de pedágio nas rodovias federais concedidas.	128
Tomada de Subsídio nº 005/2013	Tomada de Subsídio, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão das Minutas de Edital e de Contrato, assim como dos Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Financeira – EVTEA, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Açailândia, no Estado do Maranhão, e Porto de Vila do Conde, no Estado do Pará, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.	56
Tomada de Subsídio nº 006/2013	Tomada de Subsídios para recebimento de contribuições acerca dos Estudos Preliminares, que se prestarão a reger o processo de concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre ESTRELA D OESTE (SP) / PANORAMA (SP) / DOURADOS (MS).	02

**AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2013
(CONTINUAÇÃO)**

AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Tomada de Subsídio nº 007/2013	Tomada de Subsídios nº 007/2013, com vistas ao recebimento de contribuições aos Estudos Preliminares, que se prestarão a reger o processo de concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Lucas do Rio Verde (MT) e Campinorte (GO).	02
Tomada de Subsídio nº 008/2013	Tomada de Subsídios com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para a discussão do tema "A Padronização dos Sistemas de Sinalização e Comunicações Ferroviárias".	21
Tomada de Subsídio nº 009/2013	Tomada de Subsídios nº 009/2013, com vistas ao recebimento de contribuições aos Estudos Preliminares, que se prestarão a reger o processo de concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Maracaju (MS) e Lapa (PR).	10
Tomada de Subsídio nº 010/2013	Tomada de Subsídios nº 010/2013, com vistas ao recebimento de contribuições aos Estudos Preliminares, que se prestarão a reger o processo de concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Rio de Janeiro (RJ) e Vila Velha (ES).	11
Tomada de Subsídio nº 011/2013	Tomada de Subsídios com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para a discussão do tema " Reversibilidade de Bens e Depreciação de Ativos de Concessionárias Ferroviárias ".	01
Tomada de Subsídio nº 012/2013	Tomada de Subsídios nº 012/2013, com vistas ao recebimento de contribuições aos Estudos Preliminares, que se prestarão a reger o processo de concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Feira de Santana/BA e Ipojuca/PE.	06
Tomada de Subsídio nº 013/2013	Tomada de Subsídios nº 013/2013, com vistas ao recebimento de contribuições aos Estudos Preliminares, que se prestarão a reger o processo de concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Uruaçu/GO e Campos dos Goytacazes/RJ.	11
Tomada de Subsídio nº 014/2013	Tomada de Subsídios nº 014/2013, com vistas ao recebimento de contribuições aos Estudos Preliminares, que se prestarão a reger o processo de concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Mairinque/SP e Rio Grande/RS.	03
Tomada de Subsídio nº 015/2013	Tomada de Subsídios nº 015/2013, com vistas ao recebimento de contribuições aos Estudos Preliminares, que se prestarão a reger o processo de concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Belo Horizonte/MG e Candeias/BA.	07

AUDIÊNCIAS, CONSULTAS PÚBLICAS E TOMADAS DE SUBSÍDIO REALIZADAS EM 2013 (CONTINUAÇÃO)		
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Tomada de Subsídio nº 016/2013	<i>Tomada de Subsídios nº 016/2013, com vistas ao recebimento de contribuições aos Estudos Preliminares, que se prestarão a reger o processo de concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Lapa (PR) e Paranaguá (PR).</i>	07
Tomada de Subsídio nº 017/2013	<i>Tomada de Subsídio nº 017/2013, com vistas ao recebimento de contribuições sobre o Regulamento do Operador Ferroviário Independente.</i>	19
Tomada de Subsídio nº 018/2013	<i>Tomada de Subsídio como o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão do tema "Regras para Seguros nas Concessões Ferroviárias", com a finalidade de desenvolver a proposta de regulamentação.</i>	0
Tomada de Subsídio nº 020/2013	<i>Tomada de Subsídio nº 020/2013, com vistas à obter contribuições para a Revisão Ordinária da Agenda Regulatória da ANTT para o biênio 2013/2014.</i>	5
TOTAL		

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2013	
ASSUNTO	QUANTIDADE DE AUDIÊNCIAS
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	0
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	01
CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	03
CONCESSÕES FERROVIÁRIAS	19
ADMINISTRATIVO	01
OUTROS (Mais de uma modalidade)	01
TOTAL	25

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2013	
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 011/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão das Minutas de Edital e de Contrato, assim como dos Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Financeira – EVTEA, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Açailândia, no estado do Maranhão, e Porto de Vila do Conde, no estado do Pará, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 013/2013	A Reunião Participativa nº 013/2013, restrita a convidados, visa receber manifestações e informações adicionais a respeito da 3ª Etapa de Concessões Rodoviárias - Fase III, objeto das Audiências Públicas nº 131 e nº 132/2013.
Reunião Participativa nº 014/2013	A Reunião Participativa nº 014/SUPAS, restrita a convidados, tem como objetivo receber contribuições acerca do tema da Agenda Regulatória 2013-2014 "Revisão da Regulamentação de Fretamento".
Reunião Participativa nº 015/2013	A Reunião Participativa nº 015/2013, restrita a convidados, visa receber manifestações e informações adicionais sobre a pesagem de conjuntos transportadores de cargas especiais.
Reunião Participativa nº 016/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Estrela D'Oeste, no estado de São Paulo, e Dourados, no estado do Mato Grosso de Sul, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 017/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Estrela D'Oeste, no estado de São Paulo, e Dourados, no estado do Mato Grosso de Sul, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 018/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Lucas do Rio Verde (MT) - Campinorte (GO), projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 019/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Lucas do Rio Verde (MT) - Campinorte (GO), projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 020/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Lucas do Rio Verde (MT) - Campinorte (GO), projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 022/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Rio de Janeiro (RJ) e Vila Velha (ES), projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2013 (CONTINUAÇÃO)	
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 023/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Rio de Janeiro (RJ) e Vila Velha (ES), projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 024/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Rio de Janeiro (RJ) e Vila Velha (ES), projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 025/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Feira de Santana/BA e Ipojuca/PE, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 026/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Feira de Santana/BA e Ipojuca/PE, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 027/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de apresentar a sociedade o projeto do contorno rodoviário de Campos de Goytacazes/RJ e receber contribuições e informações adicionais a ser executado pela Concessionária Autopista Fluminense S.A, como produto do Contrato de Concessão do Edital nº 004/2007.
Reunião Participativa nº 028/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Uruaçu/GO e Campos dos Goytacazes/RJ, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 029/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Uruaçu/GO e Campos dos Goytacazes/RJ, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 030/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Maracaju (MS) e Lapa (PR), projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 031/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Mairinque/SP e Rio Grande/RS, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 032/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Lapa/PR – Paranaguá/PR, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.

REUNIÕES PARTICIPATIVAS REALIZADAS EM 2013 (CONTINUAÇÃO)	
AUDIÊNCIA/CONSULTA	ASSUNTO
Reunião Participativa nº 033/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Belo Horizonte/MG e Candeias/BA, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 034/2013	Reunião Participativa, com o objetivo de obter contribuições e informações adicionais para discussão dos estudos preliminares, que se prestarão a disciplinar as condições em que se dará a concessão, , à iniciativa privada, do trecho ferroviário compreendido entre Belo Horizonte/MG e Candeias/BA, projeto integrante do Programa de Investimentos em Logística do Governo Federal.
Reunião Participativa nº 035/2013	Promover a participação social para que os usuários e a sociedade se manifestem acerca da devolução dos trechos economicamente viáveis objeto da Resolução ANTT 4.131/2013, com vistas à manutenção da operação ferroviária, ao aproveitamento dos trechos para implantação de trens de passageiros e/ou de turismo, de utilização do leito ferroviário para projetos de mobilidade urbana, ou qualquer outro pleito relacionado aos trechos em tela.
Reunião Participativa nº 036/2013	Reunião que visa receber manifestações e informações adicionais, com objetivo de apresentar à sociedade o Projeto de Implantação da nova subida da Serra das Araras, na Rodovia Presidente Dutra - BR-116/RJ.
Reunião Participativa nº 037/2013	Promover a participação social para que os usuários e a sociedade se manifestem acerca da devolução dos trechos economicamente viáveis objeto da Resolução ANTT 4.131/2013, com vistas à manutenção da operação ferroviária, ao aproveitamento dos trechos para implantação de trens de passageiros e/ou de turismo, de utilização do leito ferroviário para projetos de mobilidade urbana, ou qualquer outro pleito relacionado aos trechos em tela.

Em 2013, conseguimos uns dos maiores índices de participação social. Como objetivo definido em 2012, de ampliar as participações sociais em nossas audiências públicas, comprovamos o alcance de nossa meta através do quantitativo acima exposto.

Recomendação da Ouvidoria: Verificando a real importância do processo participativo nas audiências públicas, consultas públicas, tomadas de subsídios, esta Ouvidoria entende que é pertinente a criação de um setor responsável por todo o processo de participação social, com a atribuição de realizar todo o trâmite legal destas participações conduzindo-as segundo normas previamente estabelecidas.

A Ouvidoria e a Lei de Acesso a Informação (LAI)

21

Através da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Presidenta da República sancionou a Lei de Acesso a Informação (LAI), regulamentando o direito constitucional de acesso aos cidadãos às informações públicas.

Para implementar de fato a Lei de Acesso à Informação, a Agência Nacional de Transportes precisou encontrar novas maneiras de divulgar informações de interesse público, desenvolvendo a cultura da transparência e aprimorando suas práticas de gestão da informação.

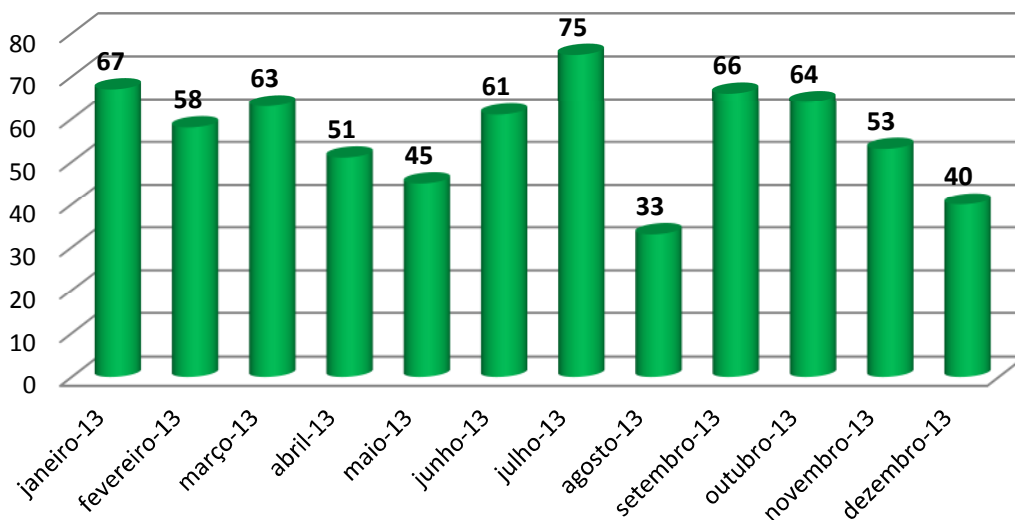
Apesar do pouco tempo de vigência da LAI e dos desafios por ela impostos, para ANTT foi possível à implantação de imediato das medidas e das soluções que foram exigidas pela Lei. As iniciativas adotadas, foram implementadas de forma relativamente tranquila, possibilitando o acesso por parte da sociedade dos assuntos afetos a competência desta Agência Reguladora.

Inobstante o direito de acesso à informação se encontrar em fase de assimilação pela sociedade brasileira, verificamos neste primeiro ano de vigência da LAI, que a regulamentação ampliou substancialmente o exercício do direito a informações pelos brasileiros.

Sabemos que ainda vamos encontrar desafios para atender a LAI, de diminuir a distância entre a ANTT e a sociedade, de alcançarmos importantes resultados, tais como: o controle e a participação social; o incentivo da gestão da informação e a melhoria dos serviços prestados pela agência.

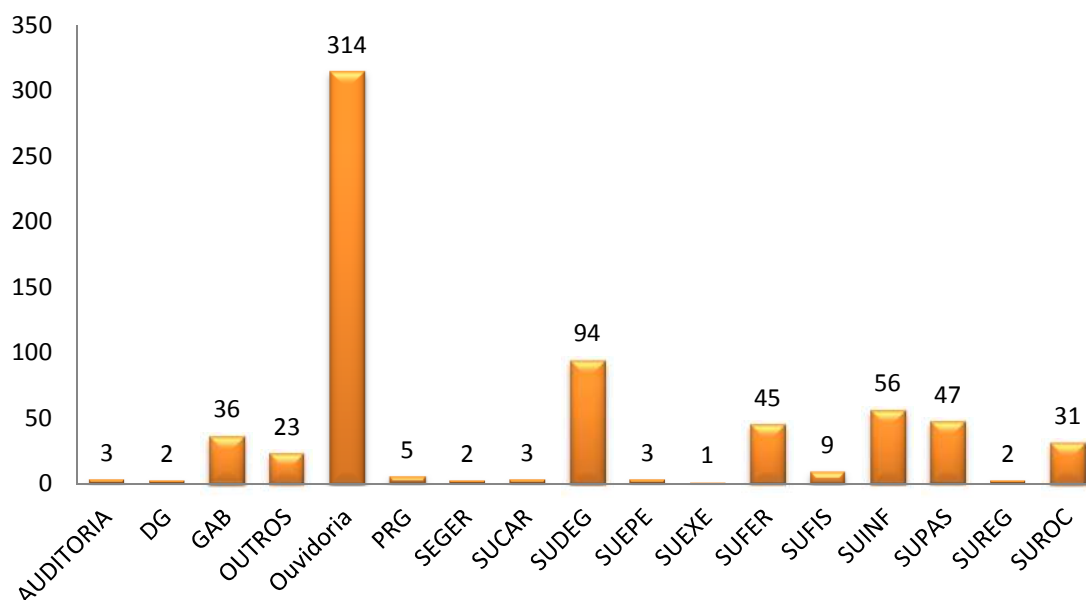
A seguir, temos as demandas do ano de 2013 classificadas por assunto, em seguida, mostramos as regiões com maiores solicitações nesta Ouvidoria.

Quantitativo de manifestações recebidas pela ANTT no ano de 2013



22

TRATAMENTO POR ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ANTT



***Outros:** Tramitados por mais de uma Estrutura Organizacional

Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros

23

Tipos de Manifestações

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2008	2009	2010	2011	2012	2013
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	65.252	108.639	85.120	77.266	102.708	67.422
RECLAMAÇÃO	7.068	16.199	16.035	16.756	16.982	17.261
ELOGIO	95	296	231	31	13	24
SUGESTÃO	322	401	185	215	103	151
OUTRAS SOLICITAÇÕES	-	-	102	449	3.594	3.891
TOTAL	72.737	125.535	101.673	94.717	123.400	88.749

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

Principais Motivos de Pedidos de Informação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (PEDIDOS DE INFORMAÇÃO)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
Itinerário/linha/frequência/horário (L D)	13.552
Empresas de transporte rodoviário de passageiros	11.123
Benefício do idoso (Longa Distância)	7.947
Transporte Rodoviário de Passageiros	5.259
Cadastramento/Recadastramento (CRF)	4.327

*(LD) – Longa Distância

Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS (RECLAMAÇÕES)	
5 MOTIVOS MAIS FREQUENTES	QUANTIDADE
202/2020 - Retardar, injustificadamente, a prestação de transporte para passageiros.	3377
111/1110 - Trafegar com veículo em serviço, apresentando defeito em equipamento obrigatório.	2426
Transporte Rodoviário de Passageiros.	1597
203.03 - Falta de urbanidade do preposto.	1101
401/4110 - Executar serviços de transporte rodoviário interestadual ou internacional de passageiros sem prévia autorização ou permissão.	926

24

Recomendação da Ouvidoria: Apesar do número de reclamações sobre o Sistema de Autorização de Viagem não figurar entre as principais, verificamos em 2013, um grande número de ligações referentes a este Assunto, notadamente a insatisfação em relação à impossibilidade e/ou acesso ao sistema.

Recomendamos que fosse avaliada a possibilidade de criar uma segunda opção para cadastramento e/ou solicitação da Autorização de Viagem.

Reclamações por Empresa

Abaixo, informamos a quantidade de reclamação referentes ao Ano de 2013, discriminadas por empresa.

EMPRESA	QDE DE RECLAMAÇÕES*
	2013
ARAGUAIA TUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	10
AUTO VIAÇÃO 1001 LTDA.	274
AUTO VIAÇÃO BRAGANÇA LTDA.	25
AUTO VIAÇÃO CAMBUI LTDA.	22

EMPRESA (CONTINUAÇÃO)	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2013
AUTO VIAÇÃO CATARINENSE LTDA.	293
AUTO VIAÇÃO GADOTTI LTDA	2
AUTO VIAÇÃO GOIANESIA LTDA.	35
AUTO VIAÇÃO JARDINENSE LTDA.	7
AUTO VIAÇÃO NATIVIDADE LTDA.	4
AUTO VIAÇÃO OURINHOS ASSIS LTDA	1
AUTO VIAÇÃO PRINCESA DO AGRESTE (LOURIVAL JOSE DA SILVA)	23
BARRATTUR - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	17
BOMFIM - EMPRESA SENHOR DO BOMFIM LTDA.	84
BRASIL SUL LINHAS RODOVIÁRIAS LTDA.	51
BRISA ÔNIBUS S/A.	35
CANTELE VIAGENS E TURISMO LTDA.	11
CELESTE TRANSPORTES LTDA.	3
CHACO BOREAL S.R.L.	1
CHILE BUS (FERRE Y GRAU LTDA.)	1
CIA. SAO GERALDO DE VIAÇÃO	452
COLITUR - TRANSPORTES RODOVIÁRIOS LTDA.	12
COMÉRCIO E TRANSPORTE BOA ESPERANCA LTDA.	18
COMETA DEL AMAMBAY S.R.L	3
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	11
COOTRANS - COOPERATIVA DE TRANSPORTE LTDA. (G. BRASÍLIA)	68
CRUCERO DEL NORTE S.R.L.	2
EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A.	316
EMPRESA BARROSO LTDA.	8
EMPRESA CRUCENA S.R.L.	1
EMPRESA CURITIBA CERRO AZUL LTDA.	2
EMPRESA DANISTUR - MADALENA VAZ DOS SANTOS & CIA LTDA	2
EMPRESA DE AUTO ÔNIBUS SANTA RITA LTDA	1
EMPRESA DE ÔNIBUS NOSSA SENHORA DA PENHA S/A.	151
EMPRESA DE ÔNIBUS PASSARO MARRON LTDA.	40
EMPRESA DE TRANSPORTE SANTA TEREZINHA LTDA.	18
EMPRESA DE TRANSPORTES ANDORINHA S/A.	90
EMPRESA DE TRANSPORTES SÃO LUIZ LTDA.	13

EMPRESA (CONTINUAÇÃO)	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2013
EMPRESA DOIS IRMÃOS (OSVALDO MENDES & CIA. LTDA.)	9
EMPRESA GONTIJO DE TRANSPORTES LTDA.	499
EMPRESA MOREIRA LTDA.	1
EMPRESA NOSSA SENHORA DE FÁTIMA LTDA.	2
EMPRESA PRINCESA DO IVAI LTDA.	1
EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.	52
EMPRESA SANTO ANJO DA GUARDA LTDA.	19
EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	764
EMPRESA SÃO CRISTOVÃO LTDA.	11
EMPRESA UNIÃO DE TRANSPORTE LTDA.	2
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA.	42
EMPRESA VIAÇÃO BONFIM S/A.	12
EMPRESAS REUNIDAS PAULISTA DE TRANSPORTES LTDA.	89
EMTRAM (EMPRESA DE TRANSPORTES MACAUBENSE LTDA.)	181
EROL EXPRESSO RÁPIDO OEST - EPP	1
EUCATUR (EMP. UNIÃO CASCAVEL DE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.)	262
EXPRESSO ARAGUARI LTDA.	16
EXPRESSO BRASILEIRO LTDA.	20
EXPRESSO BRASILEIRO VIAÇÃO LTDA.	20
EXPRESSO CONTINENTAL LTDA.	19
EXPRESSO DO SUL S/A.	46
EXPRESSO GARDÊNIA LTDA.	92
EXPRESSO GUANABARA S/A.	255
EXPRESSO ITAMARATI S/A.	30
EXPRESSO KAIOWA LTDA.	55
EXPRESSO MAIA LTDA.	38
EXPRESSO MARINGA LTDA.	29
EXPRESSO MARLY LTDA.	4
EXPRESSO METRÓPOLIS TRANSPORTES E VIAGENS LTDA.	11
EXPRESSO PARAIBANO LTDA.	1
EXPRESSO PRINCESA DOS CAMPOS S/A.	16
EXPRESSO RÁPIDO ACAILÂNDIA LTDA.	11
EXPRESSO SANTA MARTA LTDA.	4

EMPRESA (CONTINUAÇÃO)	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2013
EXPRESSO SÃO BENTO LTDA.	8
EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS LTDA.	6
EXPRESSO SÃO JOSÉ LTDA.	1
EXPRESSO SÃO LUIZ LTDA.	278
EXPRESSO SÃO PEDRO LTDA.	1
EXPRESSO SATELITE NORTE LTDA.	62
EXPRESSO TAVARES & TAVARES	1
EXPRESSO TRIANGULINO LTDA.	3
EXPRESSO UNIÃO LTDA.	89
EXPRESSO VALE DO JAGUARIBE S/A	1
FROTANOBRE TRANSPORTE DE PESSOAL LTDA.	13
GADOTTI TURISMO LTDA.	1
GARANHUNS EXPRESSO CARGAS, TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	7
GUERINO SEISCENTO TRANSPORTES LTDA.	16
HÉLIOS COLETIVOS E CARGAS LTDA.	134
IRISTUR TRANSPORTE E TURISMO LTDA	1
JAMJOY VIAÇÃO LTDA.	7
JOAFRA TRANSPORTES LTDA.	5
JOÃO TUDE TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	61
LEVARE TRANSPORTES LTDA	1
LINDAN TRANSPORTES E TURISMO LTDA	41
LOPES SUL - LOPES E OLIVEIRA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	13
LOPESTUR LOPES TURISMO E TRANSPORTES LTDA.	28
NACIONAL EXPRESSO LTDA.	427
NORDESTE TRANSPORTES LTDA.	5
PARAIBUNA TRANSPORTES S/A.	26
PLANALTO TRANSPORTES LTDA.	11
PLUMA CONFORTO E TURISMO S/A.	239
RÁPIDO D'OESTE LTDA.	6
RÁPIDO FEDERAL VIAÇÃO LTDA.	38
RÁPIDO INTERNACIONAL S.A. PARANA DE TRANSPORTE Y TURISMO	1
RÁPIDO MARAJÓ LTDA.	42

EMPRESA (CONTINUAÇÃO)	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2013
RÁPIDO PLANALTINA LTDA.	261
REAL ALAGOAS DE VIAÇÃO LTDA.	58
REAL EXPRESSO LTDA.	506
REAL MAIA TRANSPORTES LTDA.	25
REAL TRANSPORTE E TURISMO S/A.	33
REALNORTE TRANSPORTES S/A.	2
REUNIDAS S/A. - TRANSPORTES COLETIVOS	198
REVELACION S.A. (EMPRESA GENERAL ARTIGAS)	10
RODOVIÁRIA LEÃO DO NORTE LTDA.	6
RODOVIÁRIO E TURISMO SÃO JOSÉ LTDA.	7
ROTAS DE VIAÇÃO DO TRIÂNGULO LTDA.	25
SAGRES - VIAÇÃO AGUAS LINDAS LTDA	46
SANTA IZABEL-TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	40
SILVA TUR-TRANSPORTES E TURISMO S/A.	1
SOL S.A. TRANSPORTE Y TURISMO	4
TAGUATUR - TAGUATINGA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	629
TRANSBRASILIANA - TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	471
TRANSCONTINENTAL S/A	2
TRANSFADA - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	15
TRANSMATUR TRANSPORTE TURISMO	4
TRANSNORTE-TRANSPORTE E TURISMO NORTE DE MINAS LTDA.	13
TRANSPEN - TRANSPORTE COLETIVO E ENCOMENDAS LTDA.	39
TRANSPORTADORA TRÊS IRMÃS	2
TRANSPORTE COLETIVO BRASIL LTDA - TCB (ANTIGA TRANSACREANA)	238
TRANSPORTE TRÊS FRONTEIRAS S/A.	1
TRANSPORTE TURISMO TIQUIN LTDA.	4
TRANSPORTES ALÉM PARAIBA LTDA.	11
TRANSPORTE CAMPINENSE DE PASSAGEIROS LTDA	9
TRANSPORTES COLETIVOS SERRA AZUL LTDA.	2
TRANSPORTES ÚNICA PETRÓPOLIS LTDA.	15
TRANSRÁPIDO SÃO FRANCISCO LTDA	1
TTL (TRANSPORTE TURISMO LTDA.)	3
TURISMO TRÊS AMIGOS LTDA.	1
UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.	79

EMPRESA (CONTINUAÇÃO)	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2013
UTB (UNIÃO TRANSPORTE BRASILIA LTDA.)	86
UTIL (UNIÃO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO S/A.)	938
VAZTUR - VAZ TRANSPORTES E TURISMO LTDA.	16
VERA CRUZ TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	6
VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A.	132
VIAÇÃO ANAPOLINA LTDA.	1634
VIAÇÃO ARAGUARINA LTDA.	116
VIAÇÃO CAMPO BELO LTDA.	12
VIAÇÃO CENTRAL BAHIA DE TRANSPORTES LTDA.	27
VIAÇÃO CIDADE DO AÇO LTDA.	27
VIAÇÃO COMETA S/A.	354
VIAÇÃO CONTINENTAL DE TRANSPORTES LTDA.	21
VIAÇÃO ESMERALDA TRANSPORTES LTDA.	27
VIAÇÃO ESTRELA LTDA.	21
VIAÇÃO GARCIA LTDA.	146
VIAÇÃO GOIÂNIA LTDA.	26
VIAÇÃO GRACIOSA LTDA.	12
VIAÇÃO ITAPEMIRIM S/A.	888
VIAÇÃO JOIA LTDA.	7
VIAÇÃO MONTE ALTO LTDA	28
VIAÇÃO MONTES BELOS (REAL MAIA TRANSP. TERRESTRES LTDA.)	25
VIAÇÃO MOTTA LTDA.	292
VIAÇÃO NACIONAL S/A.	62
VIAÇÃO NASSER LTDA.	27
VIAÇÃO NORDESTE LTDA.	136
VIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA LTDA.	6
VIAÇÃO NOVA INTEGRAÇÃO LTDA.	68
VIAÇÃO NOVO HORIZONTE LTDA.	333
VIAÇÃO OURO BRANCO S/A.	8
VIAÇÃO OURO E PRATA S/A.	31
VIAÇÃO PASSARO VERDE S/A.	23
VIAÇÃO PERNAMBUCANA TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	10
VIAÇÃO PLATINA LTDA.	9

EMPRESA (CONTINUAÇÃO)	QDE DE RECLAMAÇÕES
	2013
VIAÇÃO PRESIDENTE LTDA.	10
VIAÇÃO PRETTI LTDA.	2
VIAÇÃO PROGRESSO E TURISMO S/A.	34
VIAÇÃO REAL ITA LTDA.	10
VIAÇÃO RIO GRANDE LTDA.	9
VIAÇÃO RIODOCE LTDA.	113
VIAÇÃO RONDONIA LTDA.	2
VIAÇÃO SALUTARIS E TURISMO S/A.	49
VIAÇÃO SAMPAIO LTDA.	190
VIAÇÃO SANTA CLARA LTDA.	4
VIAÇÃO SANTA CRUZ S/A.	132
VIAÇÃO SAO BENTO LTDA.	55
VIAÇÃO SAO CRISTOVAO LTDA.	7
VIAÇÃO SAO GERALDO LTDA.	19
VIAÇÃO SAO LUIZ LTDA.	116
VIAÇÃO SAO RAPHAEL LTDA.	22
VIAÇÃO SENHOR DOS PASSOS LTDA.	3
VIAÇÃO SERTANEJA LTDA.	13
VIAÇÃO SUDOESTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA.	3
VIAÇÃO TERESÓPOLIS E TURISMO LTDA.	1
VIAÇÃO TRANSFRONTEIRA LTDA.	1
VIAÇÃO TRANSPIAUÍ - SÃO RAIMUNDENSE LTDA.	52
VIAÇÃO TRANSPORTE COLETIVO DO ENTORNO LTDA.	3
VIAÇÃO UBERLÂNDIA LTDA.	5
VIAÇÃO UMUARAMA LTDA.	5
VIAÇÃO UNIÃO SANTA CRUZ LTDA.	1
VIAÇÃO VAB LTDA.	8
VIAÇÃO XAVANTE LTDA.	14
VIALUZ – VIAÇÃO LUZIÂNIA LTDA.	31
VIASUL - AUTO VIAÇÃO VENÂNCIO AIRES LTDA.	9
VIATRAN - VIAÇÃO TRANSBRASILIA LTDA.	8

*Alterado em 15/09/2014

Transporte Rodoviário de Cargas

Tipos de Manifestações

31

Em 2013, entre os assuntos do Transporte Rodoviário de Cargas, tivemos os relacionados ao RNTRC como maior procura na busca de informações.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2008	2009	2010	2011	2012	2013
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	43.535	114.261	65.369	45.897	45.776	32.408
RECLAMAÇÃO	280	1.372	686	764	1.058	835
ELOGIO	62	140	76	2	4	0
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	37	239	502	510
SUGESTÃO	42	7	31	69	47	29
TOTAL	43.919	115.780	66.199	46.971	47.377	33.782

*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
RNTRC - Registro Nacional dos Transp. Rodoviários de Cargas	5.421
Documentação de pessoa física	4.933
Locais para a obtenção do registro	3.081
Documentação de pessoa jurídica	2.928
Inclusão/Exclusão de veículo (RNTRC)	2.917

Como afirmamos, as principais dúvidas relativas ao transporte de cargas são relativas ao RNTRC, fato ocorrido também nos anos anteriores.

Principais Motivos de Reclamação

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS	
5 Motivos Mais Frequentes das Reclamações	QUANTIDADE
Transporte rodoviário de cargas	297
Pagamento eletrônico do frete	150
Balança	93
CIOT – Código Identificador de Operação de Transporte, Pagamento Eletrônico de Frete e Conhecimento de Transporte	72
Congestionamento	53

32

Diferentemente de 2012 temos o “Transporte Rodoviário de Cargas”, como principal assunto relacionado a reclamações, passando o “Pagamento Eletrônico de Frete” para a segunda colocação.

Concessões Rodoviárias

Tipos de Manifestações

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2008	2009	2010	2011	2012	2013
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.066	1.624	3.051	1.531	8.103	5.098
RECLAMAÇÃO	457	1.288	2.715	2.748	2.275	2.578
SUGESTÃO	27	63	81	97	65	86
ELOGIO	18	59	58	4	6	8
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	6	41	183	223
TOTAL	1.568	3.034	5.911	4.421	10.632	7.993

Em 2012, ainda verificamos o crescimento do número de chamadas devido a instalação de placas informativas ao longo das Rodovias Federais Concedidas, despertando aquelas solicitações latentes, bem como o nosso novo número de atendimento, o 166, acarretando em 2013 a diminuição destas solicitações comparadas com 2012.

Principais Motivos de Pedido de Informação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
5 Motivos Mais Frequentes dos Pedidos de Informação	QUANTIDADE
Concessionárias de rodovias federais concedidas	4.209
Rodovias Federais Concedidas	387
Atendimento da Concessionária	193
Pedágio	63
Obras	58

33

Principais Motivos de Reclamação

CONCESSÕES RODOVIÁRIAS	
5 Motivos Mais Frequentes das Reclamações	QUANTIDADE
Rodovias Federais Concedidas	579
Obras	468
Pavimento	381
Congestionamento	296
Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC (Rodovias)	135

Observamos que a maior quantidade de reclamações dos usuários, recai sobre Obras, a má conservação do pavimento e os congestionamentos das rodovias. Estes três assuntos atingem um patamar significativo.

Reclamações por Empresa

EMPRESA	Qte de Reclamações
Autopista Fernão Dias S.A.	328
Autopista Fluminense S.A.	239
Autopista Litoral Sul S.A.	447
Autopista Planalto Sul S.A.	44
Autopista Régis Bittencourt S.A.	382
Concepa – Concessionária da Rodovia Osório Porto Alegre S.A.	43
Concer – Companhia de Concessão Rodoviária Juiz de Fora-Rio S.A.	210
CRT – Concessionária Rio-Teresópolis S.A.	145
Ecosul – Empresa Concessionária de Rodovias do Sul S.A.	52
Novadutra – Concessionária da Rodovia Presidente Dutra S.A.	233
Ponte – Concessionária da Ponte Rio-Niterói S.A.	39
Rodovia do Aço S.A.	85
Transbrasiliana Concessionária de Rodovia S.A.	84
Via Bahia Concessionária de Rodovias	238

Concessões Ferroviárias

Tipos de Manifestações

34

CONCESSÕES FERROVIÁRIAS						
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2008	2009	2010	2011	2012	2013
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	774	1.044	914	1.480	679	1.084
RECLAMAÇÃO	45	64	141	156	137	183
SUGESTÃO	19	50	22	57	17	24
ELOGIO	3	8	6	3	0	1
OUTRAS SOLICITAÇÕES	*	*	2	30	46	116
TOTAL	841	1.166	1.085	1.726	879	1.408

*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
Transporte Ferroviário	593
Itinerário/linha/frequência/horário	303
Passageiros (Transp.Ferrov.Passag.)	34
Trem de Alta Velocidade - TAV	33
Bilhete de passagem	17

Principais Motivos de Reclamação

5 Motivos Mais Frequentes das Reclamações	QUANTIDADE
Transporte ferroviário	135
Manutenção da malha ferroviária ou dos trens (locomotiva/vagão)	11
Apito das locomotivas	8
Bilhete de passagem	6
Conduta dos funcionários da empresa	6

Reclamação por Empresa

EMPRESA	Qte de Reclamações	
	2012	2013
ALL – América Latina Logística Malha Norte S.A. (FERRONORTE)	3	0
ALL – América Latina Logística Malha Oeste S.A. (Novoeste S.A.)	1	2
ALL – América Latina Logística Malha Paulista S.A. (FERROBAN)	12	13
ALL – América Latina Logística Malha Sul S.A.	12	10
EFC – Estrada de Ferro Carajás	8	5
EFVM – Estrada de Ferro Vitória a Minas	28	36
Ferrovias Centro Atlântica S.A.	6	32
MRS Logística S.A.	8	23
Transnordestina Logística S.A. (Companhia do Nordeste S.A.-CFN)	2	0
VALEC S.A. (FERROVIA DE INTEGRAÇÃO OESTE-LESTE)	5	2
VALEC S.A. -(FNS - Ferrovias Norte Sul)	3	1